SOCIAL BENEFITS TRIBUNAL

2009 / 2010 ANNUAL REPORT

Social Benefits Tribunal

Office of the Chair
1075 Bay Street 7th Floor
Toronto ON M5S 2B1
Fax.: 416-326-5135

Tribunal de l'aide sociale

Bureau du Président
1075 rue Bay 7e étage
Toronto ON M5S 2B1
Téléc. : 416 326-5135

Ontario

TO THE HONOURABLE MADELEINE MEILLEUR
MINISTER OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES
PROVINCE OF ONTARIO

Minister:

It is my pleasure to present the Annual Report of the Social Benefits Tribunal for the fiscal year ending March 31, 2010.

Respectfully submitted,

Gary Yee
Chair
Social Benefits Tribunal

TABLE OF CONTENTS

1. CHAIR'S MESSAGE 1
2. EXECUTIVE DIRECTOR'S MESSAGE 2
3. ABOUT US 3
    a. SBT Appeal Case Process 4
    b. Organizational Chart 6
    c. Members and their Regions 7
4. AN ACCOUNTABLE, PREDICTABLE AND PROACTIVE TRIBUNAL 9
5. ACTIVITY HIGHLIGHTS 12
    a. Performance Highlights – Statistics 12
    b. Scheduling 12
    c. Adjudication Strategies – Human Rights Code Case 13
    d. Professional Development 14
    e. Implementation of Updated Computerized Case Management System 14
    f. French Language Services 14
    g. Accessibility Initiatives 15
    h. Communications and Stakeholder Engagement 15
6. NOTABLE DECISIONS 16
7. STATISTICAL TABLES 25
8. CONTACT INFORMATION 40

CHAIR'S MESSAGE – GARY YEE

The Social Benefits Tribunal is characterized by the intersection of two worlds – administrative justice and social assistance. It is this convergence that defines the Tribunal's values and principles and serves to shape the Tribunal's unique relationships with the government, the public, the parties and other stakeholders. And it further defines the expectations that all of us must meet. If we share the same core vision, this will provide a solid foundation to examine where we are and to make the changes needed to get to where we want to be.

As the incoming Chair in September 2009, it did not take long for me to appreciate our dedicated staff and members. I am very proud and honoured to be the Chair of this Tribunal. I want to thank and acknowledge Frank Miclash for his work as Acting Chair, and for his gracious support in the transition.

I am also appreciative of the good will and cooperation that our stakeholders have shown. It is important to have input from our parties and counsel, and it is important to have a constructive relationship, so that we may work towards our common goals.

In the fall of 2009, I met with representatives from legal clinics, the Ministry and municipalities in several regions. We also had a major meeting of stakeholders in March 2010 to discuss scheduling issues. In order to foster and continue the cooperative and constructive relationships with the Tribunal, we committed to formally set up an SBT Consultative Committee with representatives of appellants and respondents, to discuss operational and procedural matters. The Tribunal's commitment to broaden ongoing communications with our stakeholders is further illustrated by establishing a stakeholders' e-mail distribution list, more frequent updates to our website, and further visits that are planned across the province.

In the year ahead, as we face the challenges of fiscal pressures and a continuing high number of appeals, I am committed to ensuring that the Tribunal responds flexibly and effectively to carry out its mandate. The Tribunal is reviewing all aspects of how it schedules its hearings and it will expand opportunities for early resolution without a full hearing. This is part of our goal to be a predictable and proactive tribunal that is accountable for both quality and productivity.

I look forward to working with everyone towards building and implementing our common vision and expectations for the Social Benefits Tribunal.

Gary Yee
Chair

EXECUTIVE DIRECTOR'S MESSAGE – GREG GIBERSON

The Social Benefits Tribunal faced many challenges this year, including an upgrade to its caseload system. In December 2009, the Tribunal completed the migration to a new caseload system. Although the transition to the new *MyCaseload* system has not been without its challenges, the new system offers the ability to enhance the Tribunal's services both internally and externally. With the upgraded system, the Tribunal now has more flexibility to move forward with additional information technology (IT) initiatives such as scanning documents, file attachment and electronic transfer of files. We look forward to increased efficiencies as we move ahead.

The Tribunal worked towards its commitment in improving its customer service by supporting and implementing an Accessibility Policy for Customer Service. The Tribunal also worked towards improving its business practices in areas such as scheduling, communications, adjudication strategies and accountability for quality and for productivity.

I am very honoured to be working along side a very dedicated and hardworking group of staff and members. As we look ahead, and face new challenges, I am confident that the Tribunal will continue to work effectively and efficiently towards its mandate, and I look forward to our continued work together.

Greg Giberson
Executive Director

ABOUT US

The Social Benefits Tribunal considers appeals by people in Ontario who disagree with a decision that affects the amount of or their eligibility for social assistance. It was established in 1998 under Part IV of the *Ontario Works Act, 1997*. Appeals are heard under that *Act* and the *Ontario Disability Support Program Act, 1997*. Before these *Acts*, all of these appeals were heard by the Social Assistance Review Board (SARB) under the *General Welfare Assistance Act*, the *Family Benefits Act* and the *Vocational Rehabilitation Services Act*.

The Tribunal conducts hearings throughout the Province of Ontario. Because of the sensitive personal information involved in these cases, the legislation provides that all hearings must be held in private. Most hearings are conducted by a panel consisting of one member. The parties to the appeal are the appellant (the person who is appealing the negative decision of the ODSP or OW office) and the respondent (the Director of the ODSP or the municipal administrator of OW). The Tribunal may hold a hearing into the matter, and this usually involves new evidence, including testimony from witnesses. The legislation requires that written decisions be sent to the parties within 60 days after the Tribunal receives the final evidence or submissions.

Most of the appeals before the Tribunal are about whether the appellant meets the definition of a person with a disability under the *Ontario Disability Support Program Act*. Other appeals are about many different issues – examples include whether the appellant is meeting all the requirements to look for work under the *Ontario Works Act*, or whether the appellant reported income or other information that is required by law to be reported.

The Social Benefits Tribunal makes its adjudicative decisions independently from the Ministry of Community and Social Services. The Tribunal has a Chair, Vice-Chairs and Members, who are appointed by Order-in-Council. It is supported by legal counsel and administrative staff.

The Tribunal receives and completes about 12,000 appeals each year. The Tribunal has 37 staff, 25 full-time members and over 10 part-time members for the 2009 - 2010 fiscal year. The administrative staff are located in the head office in Toronto, and there are also three regional offices in Ottawa, Hamilton and London, with hearings being conducted in many different locations all across the province.

SBT APPEAL CASE PROCESS

APPEAL RECEIVED

- The Social Benefits Tribunal (SBT) receives the Notice of Appeal from the appellant or appellant's representative by mail, fax, courier or in person.

- The appeal documents are checked for completeness; an electronic and physical case file is created; a case file number is issued; an acknowledgement letter is sent to the parties; and a written request for a submission is sent to the respondent (the Ontario Disability Support Program or the municipal administrator of Ontario Works).

FILE MANAGEMENT

- The file is reviewed; Interim Assistance requests are decided; appeals are streamed into an appropriate case process – Early Resolution Program (ERP), Paper Hearing, Pre-hearing Conference or Hearing (in-person, telephone or written); any *Human Rights Code* challenges are identified.

- The hearing is scheduled, the hearing location is confirmed and the notice of hearing is sent by mail to the appellant (or their representative if any) and respondent – the legislation requires a notice of hearing to be sent within 60 days after the notice of appeal is received.

- All file-related documents are received by mail, fax, courier or in person – respondent submissions, addendums, medical documents and other disclosure, agent authorization letters, requests for interpreters, security, requests for re-scheduling or adjournment, *Human Rights Code* challenges, interim assistance objections and request for extensions; the Case Management System is updated, reviewed and follow-up action is taken accordingly.

- In the three weeks before the scheduled hearing date, the files are reviewed for completeness, ensuring that all documents are present, and interpreters are confirmed if needed. Members are sent the files one week before the scheduled hearing date.

THE HEARING

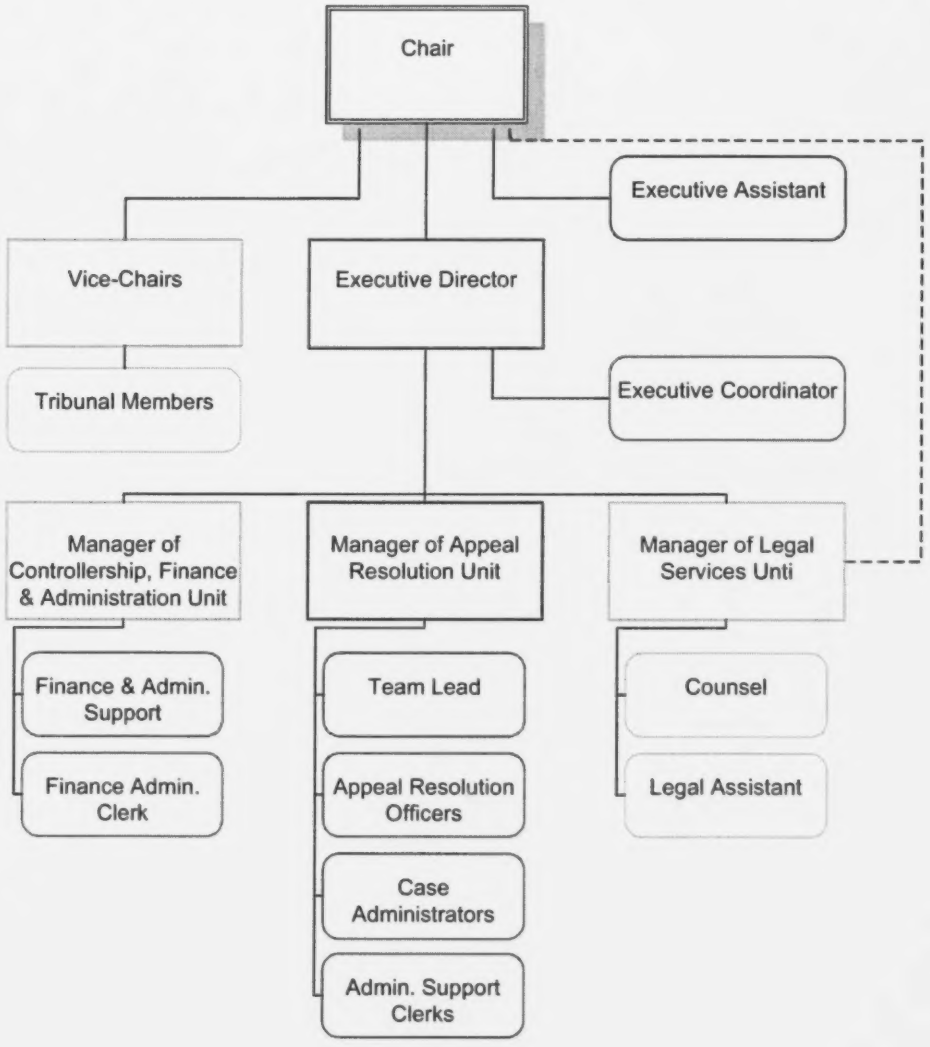
- In appeals that require an oral hearing, a member is assigned to hold the hearing. The appellant and any other witnesses provide testimony by answering questions from either party or their representatives, or the Tribunal member. The respondent may send a representative to the hearing or it may rely on its written submissions.

THE DECISION

- After the completion of a hearing, the member issues the written decision and reasons within the 60-day legislative time frame, and this is sent by mail to the appellant and respondent.

- The case management system is updated according to the decision and the file is closed, unless there is a reconsideration request.

ORGANIZATIONAL CHART



MEMBERS AND THEIR REGIONS 2009-2010

CHAIR Yee, Gary *(Term started September 8, 2009)*
Miclash, Frank *(Term as Acting Chair ended September 7, 2009)*

CENTRAL REGION

VICE-CHAIR Lee, Mary *(Full-Time Member)*

FULL-TIME MEMBERS
Brown, Brian
MacGuigan, Janice
Margerrison, Sandra
Murray, William
Mushinski, Marilyn
Purdy, Monica
Shaw, Sherene
Simpson, Richard

PART-TIME MEMBERS
Bahl-Khurana, Kunjana *(Term ended May 2009)*
Corey, Roberta
Gladstone, Sydney
Neil, Lynn
Robinson, James

SOUTH AND EAST REGIONS

VICE-CHAIR Moore, Beverly *(Full-Time Member)*

FULL-TIME MEMBERS
Buckley-Routh, Helen
Charron, Sylvie
Dudley, Denise
Lebourdais, Linda
Mains, Roslynne
Presseault, Roger *(Term ended June 2009)*

PART-TIME MEMBERS
Cabana, Éric *(Term ended May 2009)*
Deans, Dorte
Gaon, Kelly
Macchione, Sandra
Walden-Stephan, Rosemary
Wood, Roy
Wronecki, Karol

WEST AND NORTH REGIONS

VICE-CHAIR Murray, Robert *(Full-Time Member)*

FULL-TIME MEMBERS
Hummelen, Audrey
Ferguson, Nathan
Jurak, Anna
Kershaw, Dawn
McDermott, Carol Anne
Miclash, Frank
Reynolds, Margaret
Riccio, Tony

PART-TIME MEMBERS
Brownlee, John *(Term ended Feb.2010)*
Doran, Patrick
Patrick, Bonnie
Schoen, Neal *(Term ended Dec. 2009)*

NOTE: For biographical information about the SBT Members, please refer to the website *http://www.sbt.gov.on.ca/Page29.aspx*

AN ACCOUNTABLE, PREDICTABLE AND PROACTIVE TRIBUNAL

Last fall, the Chair had numerous meetings with members, staff, legal clinics, and representatives of the Ministry and municipalities. The issues that the Chair raised can be placed under four broad headings:

1. Vision and Identity
2. Accountability for Quality and for Productivity
3. The Predictable Tribunal
4. The Proactive Tribunal

VISION AND IDENTITY

The vision for the Tribunal is guided by its identity, and that identity is defined by the intersection of two worlds – administrative justice and social assistance.

The world of administrative justice brings with it several major components:

- the principles of natural justice and fairness – that is, the opportunity to be heard before an impartial decision maker
- a tribunal's unique relationships with government, the public and the stakeholders
- the expectations on a tribunal to be accessible, expert, uncomplicated, timely, fair and flexible.

The world of social assistance raises such values as:

- compassion for the less fortunate
- an understanding of the nature of poverty
- accountability with respect to public money.

The Tribunal's identity must be shaped by the reality that over 85% of its caseload deals with the Ontario Disability Support Program (ODSP). Therefore, most of the cases deal with the issue of whether the appellant meets the statutory definition of a person with a

disability. The Tribunal has developed its accessibility policy as part of the compliance with the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005*. The Tribunal has been delivering and planning more training on disability issues, including mental health issues that affect many of the appellants. The prevalence of disability issues in the case load is an important consideration in fulfilling the Tribunal's mandate and developing a meaningful mission statement.

An essential part of every tribunal's identity and credibility is its adjudicative independence. In many tribunals, a branch of the government appears as a litigant. This requires a transparent and impartial relationship between the tribunal and the government litigant. A Memorandum of Understanding was finalized for the signature of the Chair and the Minister of Community and Social Services. This will ensure the accountability of the Tribunal as a public body, protect the Tribunal's adjudicative independence and clarify the roles and responsibilities of the Chair, the Minister and the Ministry.

ACCOUNTABILITY FOR QUALITY AND FOR PRODUCTIVITY

The Tribunal actively promotes the values of accountability, quality and productivity. This includes recognizing the value of setting targets and standards. Performance management is implemented at an individual and organization-wide level, while fully respecting adjudicative independence.

Managers and the staff need effective tools to monitor whether targets are being met and to assess how to improve performance. Vice-Chairs have been given more time and greater responsibility to mentor and support members, manage their regions, and contribute their expertise and experience to tribunal-wide initiatives and projects. This has enabled Vice-Chairs to deal with the adjournment requests that are made before hearings, to work more closely with staff in scheduling, and to work on re-aligning the Tribunal's regions to make the distribution of workload more equitable and efficient.

Greater accountability requires clear communications, common expectations and constructive consultations, both internally and externally. To this end, the Tribunal set up an e-mail distribution list with counsel and other stakeholders, and increased updates to its web site. In addition to regional stakeholder meetings, the Tribunal is setting up a formal joint consultative committee to provide an opportunity for everyone to share concerns and suggestions about the Tribunal's operations.

THE PREDICTABLE TRIBUNAL

The Social Benefits Tribunal is part of a social assistance system, and everyone must be aware of how each part of the system affects the other parts. If the Tribunal can be more predictable in its decisions and processes, then this will have several positive impacts at earlier stages:

- the initial or first-level decision-makers will be better informed because of more useful reasons and decisions from the Tribunal

- the appellant's (or representative's) assessment of whether to appeal will be better informed because the outcome of the appeal will be more predictable

- similarly, after an appeal is made, it should be easier to get a resolution without a hearing (e.g. – a withdrawal or a consent) because the outcome at a hearing will be more predictable.

For procedural matters, if the Tribunal is more predictable in its processes, this will help parties prepare better, and it will also reduce adjournment requests or other procedural disputes where the party will know the likely outcome.

To achieve these benefits of a predictable tribunal, there must be more consistency, more accessible decisions and processes, and more communications. As with any tribunal that must respect members' adjudicative independence, the SBT encourages consistency through appropriate methods, such as focused professional development, consistent internal legal advice, and more communications between members (e.g. – common scenarios discussed in cross-regional small groups).

THE PROACTIVE TRIBUNAL

A more proactive tribunal means that:

- more will happen at earlier stages, before a possible hearing

- the tribunal will intervene more and take more control of the process

- there will be more expectations and responsibilities placed on parties, counsel, tribunal staff and tribunal members.

At a more detailed level, a proactive tribunal means:

- managing the flow of information from the parties so that the tribunal receives useful information at various times in the case processing

- using that early information to screen and stream various types of cases to different processes

- trying to resolve as many cases as possible, as early as possible, without a hearing

- developing and implementing adjudication strategies to deal with the caseload in an organized, effective and strategic manner
- ensuring hearing readiness by the parties and the tribunal, when a hearing is necessary
- conducting the hearing in a proactive manner.

For members, the focus will be on that last element – the proactive hearing. This is a hearing where a member is fully involved in:

- identifying key issues
- focusing the testimony and evidence on those issues
- working with the parties and counsel to set timeframe expectations and complete the hearing in the scheduled time.

As the Tribunal moves in this direction of a more proactive hearing, counsel must also move in the same direction. A proactive hearing is not just a shorter hearing; it is a more focused and fairer hearing. It is the experienced and confident counsel who appreciates guidance from the tribunal member about what the key issues or concerns are, and who appreciates how effective they can be in giving the member what they want and need to make a proper decision.

ACTIVITY HIGHLIGHTS
SUMMARY OF ACTIVITIES FOR THE YEAR 2009 – 2010

PERFORMANCE HIGHLIGHTS – STATISTICS

The Tribunal had a productive and successful year. In fiscal year 2009 - 2010, the Tribunal finalized over 12,500 appeals, which was about 800 more than the number of new appeals that were received. The Tribunal's pending inventory is now at a manageable level. The wait time for a hearing is down to four months or less in many regions, and the average case processing time is below ten months.

The two years of special funding for eight extra part-time members was very beneficial, and many members and staff deserve acknowledgment for their contribution to this success. However, the Tribunal continues to face challenges from fiscal pressure and a high caseload.

For more detailed information, please see the extensive statistical tables beginning on page 25 of this Annual Report.

SCHEDULING

The last part of the fiscal year was focused on the Tribunal's scheduling practices. The Tribunal promoted the concept of scheduling predictability. This consists of:

- ensuring that the Tribunal fully schedules – filling every available hearing slot (targets set for how many hearings per region, based on number of members)
- reducing re-scheduling (e.g. – due to internal or administrative reasons)
- reducing adjournments.

The Tribunal started considering scheduling priorities for different case types. For example, after consultations with both appellant and respondent representatives, the Tribunal decided that the ODSP not-disabled cases need at least three or four months between the notice of hearing or Director's submissions and the hearing date. Since there is a regulation that prohibits adjourning a hearing for additional medical reports, appellants will need enough time to gather additional medical evidence before the hearing date.

In addition to the initiatives that are planned for increasing scheduling predictability, one of the Tribunal's more urgent priorities is to work on acquiring the technological tools and capabilities to create more electronic files, and reduce the amount of paper that the

Tribunal handles – whether it is faxes, photocopying or courier. The Tribunal often receives over 1,500 pages by fax per day, and this causes bottlenecks in the paper flow and case management.

In 2010 - 2011, the first half of the fiscal year will continue to focus on improving scheduling predictability, and the plan is to later shift the focus to early resolution and hearing readiness.

ADJUDICATION STRATEGIES – *HUMAN RIGHTS CODE* CASES

The Social Benefits Tribunal has more than 500 cases where appellants have submitted that the legislation governing special diet allowances contravenes the *Human Rights Code*. Rather than simply scheduling the cases individually, the Tribunal decided to implement a strategy for dealing with these matters. To this end, we enlisted the help of our stakeholders. A meeting was held with representatives of the Tribunal, government and legal clinics. Although the project is in its early stages, the Tribunal looks forward to working with these stakeholders to categorize these cases and deal with them in a way that means they will be completed efficiently and effectively. The Tribunal's strategy will be informed by the lead case in the decision of *Ball* v. *Ontario (Community and Social Services),* 2010 HRTO 360, a case heard by the Human Rights Tribunal of Ontario, released in February 2010. This case provided a framework for dealing with special diet cases in the context of human rights.

The Tribunal also has many cases dealing with what has been commonly called the "addiction exclusion" provision in section 5(2) of the *ODSP Act*. The Tribunal's 2006 decision in the *Tranchemontagne* case had held that this provision was contrary to the *Human Rights Code*, and this decision was upheld by the Divisional Court in the 2009 decision, *Ontario (Director, Ontario Disability Support Program)* v. *Tranchemontagne*, 95 O.R. (3d) 327. The Director of ODSP appealed this decision to the Court of Appeal, but there has not been a decision yet. Therefore, the Tribunal is proceeding with *Tranchemontagne* type cases in accordance with the decision of the Divisional Court.

Although the majority of *Human Rights Code* issues currently before the Tribunal are raised in the context of special diet and addiction exclusion appeals, they are also raised in a variety of other cases – for example, community start up benefits, mandatory special needs, income related issues, discretionary benefits, failure to provide information, overpayment and shelter costs. A number of these cases have already proceeded to Stage 2 hearings, and where challenged, these rulings have been upheld by the Divisional Court. Some of the Tribunal's decisions in these *Code* challenges are highlighted in this Annual Report in the sections dealing with Notable Cases.

PROFESSIONAL DEVELOPMENT

The Tribunal considers it a priority to provide ongoing and timely professional development for members and staff. In addition to the importance of training, the Tribunal also recognizes the need for staff and members to have opportunities to meet and share information about legal and strategic issues. Almost all of the training is provided in-house by the Tribunal's legal unit, with members and staff assisting as needed.

The Tribunal's members from across the province gathered in Toronto for a two-day annual training conference in June 2009. Further training occurred in a series of mini-teleconference sessions and regional meetings. Training was delivered on a broad range of legal, administrative and procedural topics for staff and members – including the Tribunal's Procedures for Customer Service Standards, *Human Rights Code* challenges, early resolution procedures, legislative updates, significant case law updates, developments in the treatment of substance abuse cases, assessing credibility and adjournments.

IMPLEMENTATION OF UPDATED COMPUTERIZED CASE MANAGEMENT SYSTEM

A Social Benefits Tribunal's Implementation Project Team comprised of Tribunal managers and staff was established two years ago to make recommendations on the design and to implement the upgrade of the Tribunal's computerized case management system. In December 2009, the Tribunal completed the migration to the new MyCaseload system. Although the transition to the new MyCaseload system has not been without its challenges, the new system offers the ability to enhance the Tribunal's services both internally and externally. With the upgraded system, the Tribunal now has more flexibility to move forward with additional information technology (IT) initiatives such as scanning documents, file attachment and electronic transfer of files.

FRENCH LANGUAGE SERVICES

The Social Benefits Tribunal had a very busy and productive year working with our stakeholders regarding a number of issues concerning the delivery of services in French. A complaint previously received through the office of the Commissioner of French Language Services was successfully resolved. With the support of the Ministry's French Language Services unit, the Tribunal reviewed all aspects of its operations and developed a strategic plan to improve our commitment with regards to French Language Services.

In the past year, both Tribunal members and staff were trained on the importance of providing equal access as well as services to all participants. The Tribunal increased the

number of bilingual staff and will continue to recruit qualified bilingual staff as it moves forward.

The Tribunal reviews its practices and procedures on a regular basis and continues to look at ways of improving its delivery of French Language Services.

ACCESSIBILITY INITIATIVES

The Government of Ontario passed two pieces of legislation, the *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA) and the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005* (AODA), which aim for the inclusion of all persons to goods, services and facilities in the province. These Acts are in addition to Ontario's *Human Rights Code* and the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* which address access more generally.

The Accessibility Standards for Customer Service, Ontario Regulation 429/07, came into force on January 1, 2009. It is the first accessibility standard created under the AODA. The Tribunal created a policy regarding its standards for customer service for the January 1, 2010 implementation date.

The Customer Service Policy of the Social Benefits Tribunal is located on its website, and the policy is also available from the Tribunal in other formats.

The Tribunal is committed at all times to providing services in a way that respects the dignity and independence of persons with disabilities and that are accessible to as many people as possible, including persons with disabilities. The Tribunal aims to give people with disabilities equal opportunity to access services and to achieve the benefits from the same services, in the same locations, and in a similar manner as other participants.

COMMUNICATIONS AND STAKEHOLDER ENGAGEMENT

The Chair places a high priority on the value of better communications and constructive consultations, both internally and externally. The Tribunal set up an e-mail distribution list with representatives and other stakeholders so that it can send out communiqués more easily. Updates to the Tribunal web site were made more frequently. The Tribunal had a number of meetings with stakeholders in Toronto and in several regions, including a very good joint meeting on March 1, 2010 with legal clinics and respondent representatives to discuss scheduling. The Tribunal is setting up a formal SBT Consultative Committee to provide an opportunity for stakeholders to share concerns and suggestions about the Tribunal's operations.

NOTABLE DECISIONS

Under social assistance legislation, the Social Benefits Tribunal's decisions may be appealed to the Ontario Superior Court of Justice (Divisional Court) on questions of law. Leave of the Court is not required to file an appeal.

If a party is not satisfied with the decision of the Divisional Court, then with leave, the party may challenge that decision before the Ontario Court of Appeal. In turn, the decision of the Ontario Court of Appeal may, with leave, be appealed to the Supreme Court of Canada.

In addition, a party to a Tribunal hearing may apply for a judicial review of a Tribunal decision where there is a question relating to the Tribunal's procedures or jurisdiction.

This year, the Divisional Court issued a number of interesting decisions that contributed to the growing jurisprudence governing the work of the Tribunal.

NOTABLE COURT DECISIONS

Director, Ontario Disability Support Program v. Ansell, Divisional Court File No. 781-08, February 2010

Income – Court-ordered child support is not income

The core question considered by the Court was whether the Tribunal was correct to determine that an order for child support is not a "payment on behalf of or for the benefit of the child" within the meaning of the legislation, and therefore is not income.

The majority of the Court agreed and stated that child support is intended to allow children who find themselves in a separated family to continue to live at a standard consistent with each parent's financial resources. It would be inconsistent and unfair to give an interpretation of "income" that allows children in intact families to live at a standard consistent with both parents' financial resources without any deduction to their ODSP but require a deduction of child support to a child from a separated family. The whole purpose of the support is to ensure the standard, as best as possible, remains the same for all children. Child support is not income pursuant to s. 37(1) of ODSP Reg 222/98 as amended. At the time of writing, the Director's application for leave to appeal to the Court of Appeal was still pending.

Barnes v. Ontario (Social Benefits Tribunal), 96 Admin. L.R. (4th) 243

Practice Direction 2 – Reconsideration Requests – A decision to grant a request for reconsideration does not trigger a duty to give reasons

This judicial review application challenged the Tribunal's practice of giving no reasons for granting a request for reconsideration and providing limited reasons for denying a request. The Divisional Court upheld the Tribunal's reconsideration procedures, ruling that the practice is not procedurally unfair. The decision to grant a reconsideration request is not a final decision and therefore does not have a significant impact on the parties' rights – for this reason it does not trigger any duty to give reasons.

Larromana v. Director, Ontario Disability Support Program, Divisional Court File No. 343/09, February 23, 2010

It is not discrimination on the basis of disability to provide benefits to the most disadvantaged in order to ameliorate that disadvantage, without providing such benefits to all persons with any degree of impairment

The Tribunal determined that the s. 4(1) definition of disability in the *Ontario Disability Support Program Act, 1997*, which is a more restrictive definition of disability than the definition under Ontario's *Human Rights Code*, did not discriminate against the Appellant.

The Divisional Court agreed and stated "as a matter of law, the Tribunal correctly determined that disability benefits provided under the ODSPA constitute a program designed to ameliorate the conditions of a disadvantaged group and is not discriminatory merely because the group provided with that advantage is not as broad as the group meeting the definition of disabled persons of the Code . . . it is not discrimination on the basis of disability to provide benefits to the most disadvantaged in order to ameliorate that disadvantage, without providing such benefits to all persons with any degree of impairment."

NOTABLE TRIBUNAL DECISIONS

Dependent Child – Residing in the Same Dwelling Place— Shelter Costs (SBT File No. 0911-09874)

The Appellant's parents have custody of her son. Following a breakdown in relationship with her parents the Appellant applied to gain sole custody of the child. She provided her Ontario Works caseworker with a letter from her lawyer that if her claim for sole custody and primary residency of her son was successful she would need a residence with a second bedroom for the child. The Appellant's shelter costs were increased to allow for a

two bedroom unit. Eventually a consent order was issued leaving custody with the grandparents and providing the Appellant with access – the access included overnight visits at the option of the child. There was a further private written agreement between the Appellant and her parents that she was required to provide the child with his own bedroom, clothing and toys for the purpose of overnight visits. The Administrator reduced the Appellant's shelter costs – he was not her dependent because he was not residing with her. The Tribunal ruled the Administrator was correct – the wording of the consent order was clear and the actual factual circumstances did not suggest that the child resided with his mother. While the Tribunal acknowledged that a child in a separated family often has more than one residence, that was not the circumstance of this child. Although the Appellant spoke with her son almost daily and was consulted about important decisions in his life, in no sense was her residence this child's home – there was no ongoing consistent and regular contact nor any indication of an increasing level of contact – his connection to his mother's home was clearly that of a visitor.

Sole support parent incarcerated – 13 year-old dependent child not eligible for assistance in his own right (SBT File No. 0908-07154)

The Appellant received assistance on behalf of himself and his 13 year-old dependent child. The Administrator later learned that the Appellant was incarcerated for several months and assessed an overpayment – the Appellant was not eligible while he was detained in a lawful place of confinement and his 13 year-old son was not eligible in his own right. During the Appellant's incarceration, the child was cared for by a neighbour who, following the Appellant's direction, cashed the cheques and paid the rent and purchased food and other necessities for the child. The Administrator submitted that the only way for the child to continue to receive financial assistance while his father was incarcerated was subject to a temporary care agreement under section 10 of the *Ontario Works Act, 1997*. The Tribunal upheld the decision that the Appellant had been overpaid, but ruled that the overpayment should not be recovered from the Appellant's assistance because the neighbour who cared for the Appellant's son contacted the Ontario Works office to ask for help in caring for the child and was never advised that she could apply for temporary care assistance. The Tribunal was satisfied that the neighbour had clearly acted in the best interests of the child in the circumstances and in doing so had effectively fulfilled the requirements of a temporary care agreement.

Overpayment assessed due to failure to provide information – appellant repaid overpayment because she was concerned about a pending criminal investigation, then filed an appeal challenging the overpayment and seeking an order that the money be refunded to her (SBT File No. 0807-06184)

An overpayment was assessed due to the Appellant's failure to provide information relevant to her eligibility for assistance – assets, income and others living in her home. The Appellant was asked for information, given considerable notice regarding what was required and why, and ample time to provide it. The Tribunal was satisfied that

notwithstanding the Appellant's first language was not English that she understood what was required of her and that she failed to provide it. The Tribunal applied the principles in *Rea* v. *Administrator*, 79 O.R. (3d) 583 (C.A.) – that the requirement that a person provide information and verification of information required to determine eligibility is "central to the entire scheme of the statute" – and found the Appellant failed to fulfil her statutory obligation to provide information that would enable the Administrator to determine her ongoing eligibility for assistance. While no criminal charges were laid, there was a referral to local police authorities. The Appellant was concerned about her pending immigration status and paid the $46,000 overpayment in full. The Tribunal ruled that there was nothing in the circumstances of the appeal that warranted an exercise of discretion in favour of relief from the recovery of this amount.

Hearing adjourned twice – Exceptional Circumstances – Legal Representative seeking assistance for Appellant's capacity issues from the Office of the Public Guardian and Trustee (SBT File No. 0804-03704)

The issue before the Tribunal was whether the Appellant met the test for person with a disability pursuant to s. 4(1) of the *Ontario Disability Support Program Act, 1997*. The Appellant's lawyer did not have instructions to proceed in the Appellant's absence and she would not make herself available for her hearing dates. Counsel for the Appellant attended before the Tribunal on two separate scheduled hearing dates seeking adjournments because he continued to encounter difficulties in obtaining instructions from the Appellant. The Appellant's grandmother advised that the Appellant's behaviour continued to deteriorate as a result of her worsening mental condition, namely her auditory hallucinations which had resulted in frequent hospitalizations due to highly irrational behaviour. The hearing was adjourned for six months to give counsel a reasonable opportunity to seek assistance and direction from the Office of the Public Guardian and Trustee.

Temporary Care Assistance – what constitutes a temporary arrangement must be assessed on a case by case basis – short term needs to be determined in the context of individual circumstances (SBT File No. 0812-10389)

Temporary care assistance was paid to the grandparents for 11 years, and then cancelled. The Tribunal determined that the Administrator was wrong to terminate the temporary care assistance. Whether a situation is temporary within the meaning of the *Ontario Works Act, 1997,* needs to be interpreted in light of individual circumstances, and not according to any arbitrary period of time. In this case, all parties had agreed and the custody agreement provided for the child to return to the care of his father should he recover from his drug addiction. At the time the grandparents assumed the care of the child, it was with the intention that it was to be a short term, temporary solution in the best interests of the child. That intention has never changed. The Appellants are not this child's parents – they are grandparents who are keenly aware that this child belongs to someone else and their hope is that some day that relationship will have a chance to

develop. If they are parents to anyone, it is to the son whom they still hope will improve his situation and resume his responsibilities as the child's parent.

Transfer of assets into a trust following receipt of a testamentary bequest constituted an assignment for the purpose of qualifying for assistance – purpose of the trust was to protect the appellant's eligibility under ODSP after receipt of funds (SBT File No. 0811-09925)

The Appellant was diagnosed with schizophrenia in 1978 and received disability benefits under first, the *Family Benefits Act* and later, the *Ontario Disability Support Program Act, 1997*. He received a testamentary bequest of $217,000 from his uncle's estate and authorized his sister to manage the funds for him. She sought legal advice and placed the funds in a trust – she was the trustee and had sole discretion in using the funds for the Appellant's benefit and dispersed the funds to him at the rate of $400 per month. The Director learned of the inheritance and assessed an overpayment for a three year period. The Tribunal affirmed the Director's decision – an asset must be liquid and accessible – and in this case the Tribunal was satisfied that it was. There was no provision in the will precluding the Appellant from accessing the funds directly – in fact, he received a cheque for $217,000. It was only after he received the cheque that the Appellant and his sister sought a way in which to ensure the funds were not squandered and did not impact the Appellant's monthly disability benefit. While the trust document noted that it was established under the will there was nothing in the will providing such authority. The trust document provided that it was irrevocable by the Appellant, implying that it was the Appellant who was the settler of the trust, and not his uncle. This interpretation was further supported by a document attached to the trust, signed by the Appellant, where he acknowledged and approved all the terms of the trust.

Assets – Paintings on consignment at art gallery are not assets until they are sold (SBT File No. 0804-03273)

The Administrator determined that the Appellant was not eligible because his assets were in excess of his allowable limit – in response to requests for information about his work as an artist, the Appellant advised that his work was on consignment at a gallery and the gallery had valued the paintings at $37,900. The Tribunal relied on the principles in the Divisional Court decision in *Guy* v. *Ontario Works*, (2001) 201 D.L.R. (4th) 752, that "the concepts of liquidity and accessibility play an important role in the Tribunal's attempt to define assets.....if the assets are not liquid, or not accessible, or both, they should not be included as assets in any calculation of eligibility." These assets were not liquid and not accessible. The Appellant attempted to obtain a bank loan and the bank would not accept the paintings as collateral for the loan. By the time of the hearing, only two paintings had been sold, the gallery had returned the balance of the paintings and they were stacked in the Appellant's garage. The Tribunal determined that the artwork should not be considered an asset for the purposes of social assistance entitlement until it was sold.

Person with a Disability – the core concept of impairment is medical (SBT File No. 0905-03886)

The psychologist who completed the Health Status and Activities of Daily Living reports verified one condition – severe academic deficit due to language barrier – and one resulting impairment – cannot read/spell with English language. The Tribunal determined that this was not due to a mental impairment but rather was a reasonably normal reaction to the considerable stress of living in a new country, without being able to communicate in the language spoken in that country. The Appellant's inability to read or spell in the English language, as verified by the psychologist, was not at its core a medical issue – it was not due to a problem in body function or structure but rather was primarily due to the Appellant's minimal education and lack of knowledge of English language.

Payments by a third party made directly to a landlord on behalf of an Ontario Works recipient are income – the treatment of these payments as income and the corresponding reduction in basic financial assistance does not constitute a violation of the Ontario Human Rights Code (SBT File No. 0808-06569)

The Appellant's parents helped to subsidize his rent and paid a portion of his monthly shelter cost directly to the landlord. The Administrator treated these payments as income. The Appellant argued that the inclusion of his parent's contributions and the corresponding reduction of his shelter allowance to reflect this income were wrong and constituted violations under the Ontario *Human Rights Code*. He argued that the Canada Revenue Agency does not treat these monies as income – they are for the purpose of rental housing. The Appellant referred to and relied on excerpts from an Ontario Human Rights Commission Report regarding systemic problems in rental housing and access to housing and argued that the Administrator's failure to meet his housing needs was a failure to provide services. The Tribunal determined that the Administrator had correctly interpreted the income provisions when it treated the monies paid by the Appellant's parents directly to the Appellant's landlord as income – they were payments made on behalf of a member of a benefit unit. The Tribunal dismissed the *Code* challenge because the Appellant could not demonstrate that his issue was with respect to an enumerated ground and there was no evidence that the Appellant had been discriminated against on the basis on any ground enumerated in the *Code*.

The Appellant received a discretionary eyeglass benefit, but argued that the policy discriminated against adults under the Ontario Human Rights Code – there was no decision of the Administrator for the Tribunal to consider and therefore no live issue remained between the parties (SBT File No. 0805-04438)

The Appellant requested prescription glasses and was initially denied. As a result of the internal review process and the provision of additional medical information an eyeglass voucher was issued to the Appellant. The Appellant filed an appeal with the Tribunal,

arguing that because prescription glasses for children are a mandatory benefit and for adults are a discretionary benefit, the policy discriminated on the basis of age. He sought an order that the provision of prescription glasses under the Ontario Works program should be a mandatory benefit for all recipients of social assistance, regardless of age.

The Tribunal ruled that its jurisdiction to consider and apply the *Code* is confined to matters that are properly before it – its *Code* jurisdiction does not expand subject matter jurisdiction or its remedial powers. In this case, no live issue remained between the parties – the Appellant's request for eyeglasses was granted and therefore, there was no decision of the Administrator for the Tribunal to consider.

The Appellant challenged the municipality's policy regarding eligibility for discretionary denture benefits – he received the benefit and therefore there was no decision of the Administrator for the Tribunal to consider – no live issue remained between the parties – impugned policy repealed prior to hearing; therefore no need to consider Tribunal's jurisdiction to review policy – proper forum for the remedies sought by the Appellant was the Ontario Human Rights Tribunal – Ontario Human Rights Commission granted intervener status (SBT File No. 0707-08819)

The Appellant, an ODSP recipient, required coverage for dentures. He was referred to the local Ontario Works office to make an application for discretionary benefits. The request was denied – the municipal OW Policy provided that discretionary denture benefits were only available for those taking part in employment support activities with a goal to exiting social assistance. The Appellant appealed to the Social Benefits Tribunal, underwent dental surgery and obtained his dentures through the ODSP Employment Supports Program. Prior to the Tribunal hearing, the local municipality repealed its Policy. The Appellant pursued his discrimination challenge pursuant to section 34(1) of Ontario's *Human Rights Code* and sought a variety of remedies under section 45.2, including orders that the Administrator stop its discriminatory policy, that all individuals be granted discretionary benefits, and damages.

The Appellant's main challenge focused on the Policy that denied denture benefits to disabled and unemployable recipients. The Tribunal ruled that it lacked jurisdiction to consider the Appellant's challenge. The impugned policy had been repealed and therefore, it was unnecessary to determine if its *Code* jurisdiction extended to considering whether the policy was discriminatory and if so, the scope of its remedial powers. The Tribunal further ruled that it was beyond its jurisdiction to consider the legislative framework provided to delivery agents to determine their individual eligibility requirements with respect to discretionary benefits. The power to decide questions of law did not imply the power to apply legal principles beyond the Tribunal's enabling legislation. Given the remedies the Appellant was seeking, he unfortunately was in the wrong place – he needed to make a section 34 application to the Human Rights Tribunal of Ontario.

Practice Direction 6 – Procedure Regarding Human Rights Issue or Challenge – Written notice of challenge during the appeal process (SBT File No. 0704-04843)

The Tribunal determined that an Appellant satisfied the requirements of *Practice Direction 6 – Procedure Regarding Human Rights Issue or Challenge* – that a human rights code challenge be raised during the appeal process – when he provided written notice of an intention to raise a *Code* challenge in a letter that accompanied his reconsideration request. The Supreme Court of Canada in *Tranchemontagne* v. *Ontario (Director, Disability Support Program)*, 42 Admin L.R. (4th) 104, observed that "administrative tribunals have the laudable goal of bringing justice closer to people – human rights remedies must be accessible in order to be effective." In this spirit, a fair degree of flexibility should be afforded in how the Tribunal allows the written notice requirement to be achieved.

Practice Direction 6 – Procedure Regarding Human Rights Issue or Challenge – Written notice of challenge during the appeal process – Lack of Particulars – Content of tribunal decisions not within the jurisdiction of the Code (SBT File No. 0510-08309R)

The Tribunal's *Practice Direction 6 – Procedure Regarding Human Rights Issue or Challenge* requires that a party must give written notice of a *Human Rights Code* challenge at the time of filing its appeal with the Tribunal or during the appeal process. The appeal process includes an appellant's right to request a reconsideration of the Tribunal's decision, and therefore, a human rights issue raised in the context of a reconsideration request meets the requirements of the Practice Direction.

The content of a Tribunal decision is not within the jurisdiction of the *Code* and a claim of discrimination is not an alternative route to appeal a decision of the Tribunal – although the Appellant framed this as a *Code* discrimination challenge, the thrust of the claim was that the Tribunal erred in failing to find that impairments were substantial and the Tribunal's determination that the Appellant was not a person with a disability was where the discrimination had occurred.

Tribunal lacked jurisdiction to consider majority of human rights issues and there was lack of particulars (SBT File No. 0603-02193R)

While the Tribunal did not find the Appellant's *Code* challenges frivolous and vexatious, it did find that it lacked jurisdiction to consider most of the issues raised in the appeal – several were beyond the scope of the hearing as they related to previous decisions about the Appellant's eligibility for Ontario Works that were not the subject matter of the proceeding – several had already been dealt with in earlier Social Benefits Tribunal hearings, and a number of remedies were available to challenge those decisions; this was not the proper forum for doing so – several claims sought remedies beyond the jurisdiction of the Tribunal. The Tribunal's ability to apply the *Code* in reaching a

decision does not include the authority to grant remedies available to the Human Rights Tribunal of Ontario under s. 45.2 of the *Code*. With respect to the Appellant's claim that the Administrator had discriminated against him, the Tribunal determined that despite being given several opportunities he had failed to provide any particulars to support his claim, the challenge was an allegation with no evidentiary support and no facts to form the basis of the claim.

STATISTICAL TABLES

1. Summary 26
2. Appeals Completed With or Without a Hearing 27
3. Appeals by Program 28
4. Appeals by Program and First-Level Decision 29
5. ODSP Appeals by Issue 30
6. OW Appeals by Issue 31
7. Tribunal Decisions by Outcome 32
8. ODSP Appeals - Tribunal Decisions by Issue and Outcome 33
9. OW Appeals - Tribunal Decisions by Issue and Outcome 34
10. Tribunal Decisions Where Appellant Represented 35
11. Interim Assistance Requests by Program 36
12. Interim Assistance Decisions by Program 36
13. Appeals by County 37
14. Appeals by Language 38

TABLE 1

SUMMARY

FISCAL YEAR	INTAKE	COMPLETED	PENDING CASES AT END OF FISCAL YEAR	CASE PROCESSING TIME (MONTHS)
2005-2006	9,798	11,583	7,311	9.4
2006-2007	13,926	10,516	10,721	8.6
2007-2008	12,700	11,729	11,692	9.4
2008-2009	11,669	13,716	9,645	10.6
2009-2010	11,780	12,565	8,860	9.8

Notes

1. Fiscal Year is April 1 to March 31.
2. Pending cases include all open files (appeal received but no final decision issued yet).
3. Additional funding contributed to increased productivity for fiscal year 2008 - 2009 and part of 2009 - 2010.

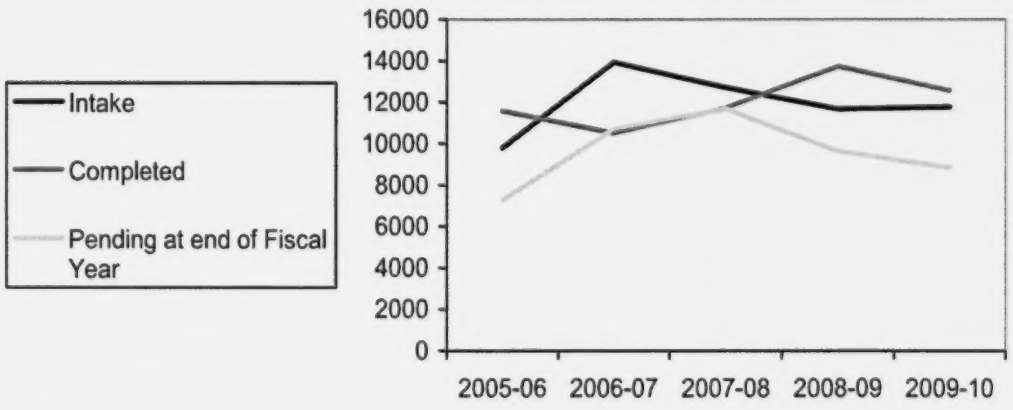


TABLE 2

APPEALS COMPLETED WITH OR WITHOUT A HEARING

FISCAL YEAR	COMPLETED WITHOUT A HEARING*	% OF TOTAL COMPLETED	COMPLETED WITH A HEARING**	% OF TOTAL COMPLETED
2005-2006	3,953	34%	7,630	66%
2006-2007	4,433	42%	6,083	58%
2007-2008	4,257	36%	7,472	64%
2008-2009	4,818	35%	8,898	65%
2009-2010	4,478	36%	8,062	64%

* Completed without a hearing by the Tribunal includes the following: appeal resolved before a hearing due to respondent's consent or appellant's withdrawal (e.g. – after early resolution process), reconsideration request not granted, no contact from appellant, no jurisdiction, other administrative reasons.

** Completed with a hearing includes decisions released following a reconsideration hearing.

TABLE 3

APPEALS BY PROGRAM

FISCAL YEAR	ODSP	% OF TOTAL	OW	% OF TOTAL	TOTAL
2005-2006	7,847	80%	1,951	20%	**9,798**
2006-2007	12,253	88%	1,673	12%	**13,926**
2007-2008	11,120	88%	1,580	12%	**12,700**
2008-2009	10,113	87%	1,556	13%	**11,669**
2009-2010	10,401	88%	1,379	12%	**11,780**

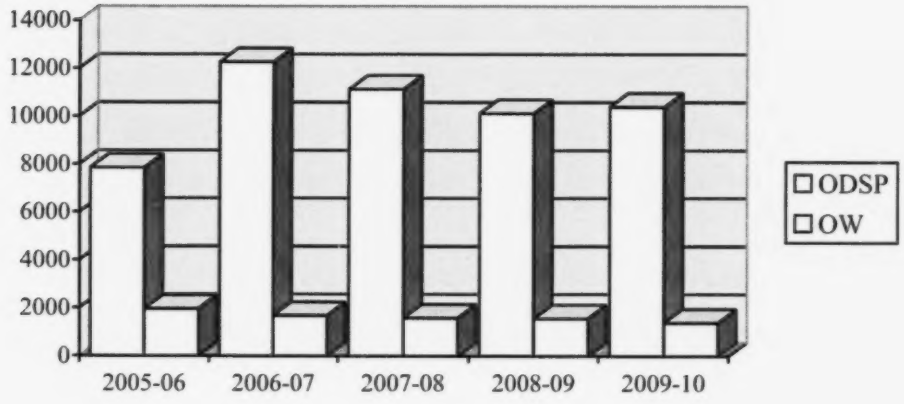
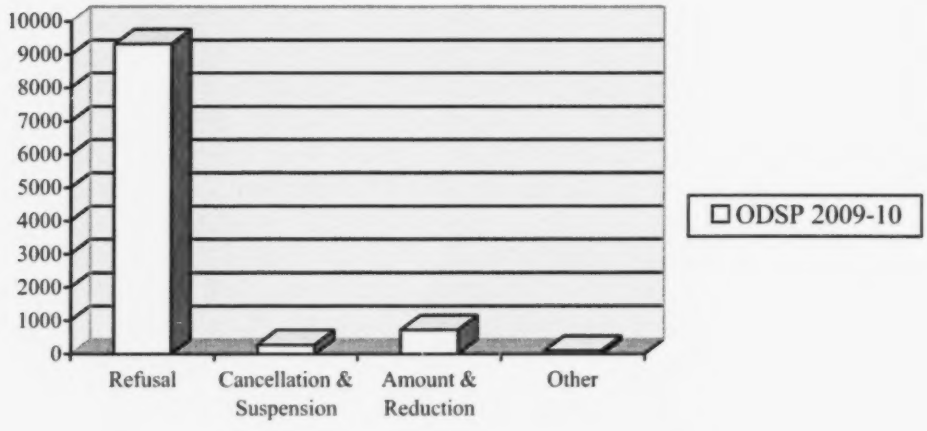


TABLE 4

APPEALS BY PROGRAM AND FIRST LEVEL DECISION 2009 - 2010

PROGRAM	REFUSAL	CANCELLATION & SUSPENSION	AMOUNT & REDUCTION	OTHER	TOTAL
ODSP	9,316 (89%)	271 (3%)	718 (7%)	96 (1%)	**10,401**
OW	385 (28%)	511 (37%)	467 (34%)	16 (1%)	**1,379**
TOTAL	**9,701 (82%)**	**782 (7%)**	**1,185 (10%)**	**112 (1%)**	**11,780**



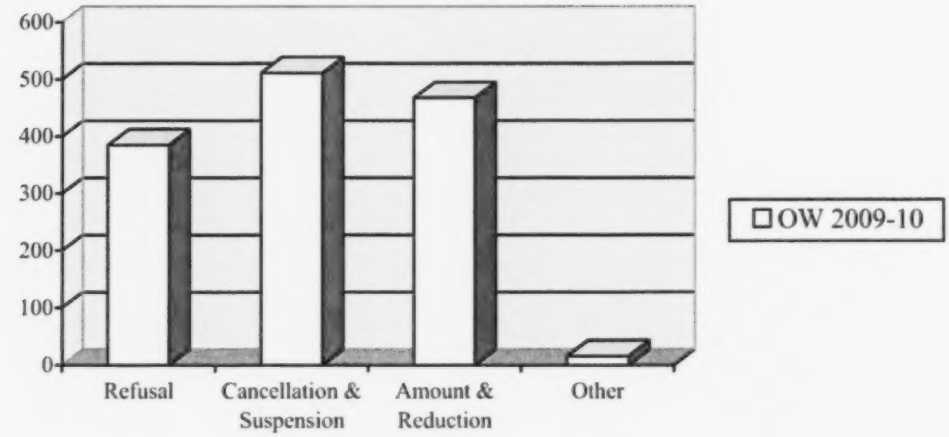


TABLE 5

ODSP APPEALS BY ISSUE
2009 - 2010

ISSUE	NUMBER OF APPEALS	% OF TOTAL
Not Disabled	8,817	84.8%
Overpayment	437	4.2%
Community Start-Up Benefit	170	1.6%
Income in Excess	145	1.4%
Failure to Provide Information	111	1.1%
Medical Transportation Costs	88	0.8%
Assets in Excess	70	0.7%
Special Diet	70	0.7%
Date of Grant	65	0.6%
Mandatory Special Needs	65	0.6%
Conditions of Eligibility	31	0.3%
Repairs Benefit	28	0.3%
Shelter Costs	28	0.3%
Children with Severe Disabilities	24	0.2%
Other	252	2.4%
TOTAL	**10,401**	**100%**

TABLE 6

OW APPEALS BY ISSUE
2009 - 2010

ISSUE	NUMBER OF APPEALS	% OF TOTAL
Overpayment	363	26.3%
Failure to Provide Information	239	17.3%
Conditions of Eligibility	132	9.6%
Income in Excess	121	8.8%
Community Start-Up Benefit	80	5.8%
Spousal Related	73	5.3%
Assets in Excess	63	4.6%
Failure to Pursue Financial Resources	42	3.0%
Ontario Student Assistance Program	22	1.6%
Benefit Unit	20	1.5%
Shelter Costs	18	1.3%
Disposal of Assets/Income	16	1.2%
Spouse is Absent	14	1.0%
Quit/Fired	13	0.9%
Temporary Care Assistance	12	0.9%
Other	151	10.9%
TOTAL	**1,379**	**100%**

TABLE 7

TRIBUNAL DECISIONS BY OUTCOME

FISCAL YEAR	GRANTED	DENIED	DENIED IN ABSENTIA *	REFERRED BACK **	OTHER ***	TOTAL
2005-2006	4,053 (55%)	1,743 (24%)	1,132 (15%)	15 (-)	466 (6%)	7,409
2006-2007	3,124 (53%)	1,407 (24%)	971 (16%)	23 (-)	361 (6%)	5,886
2007-2008	4,241 (57%)	1,637 (22%)	1,140 (16%)	10 (-)	360 (5%)	7,388
2008-2009	4,479 (52%)	2,017 (23%)	1,565 (18%)	15 (-)	566 (7%)	8,642
2009-2010	3,824 (47%)	2,553 (32%)	1,138 (14%)	19 (-)	552 (7%)	8,086

2009 - 2010

PROGRAM	GRANTED	DENIED	DENIED IN ABSENTIA*	REFERRED BACK**	OTHER ***	TOTAL
ODSP	3,662 (51%)	2,225 (31%)	897 (12%)	14 (-)	428 (6%)	**7,226**
OW	162 (19%)	328 (38%)	241 (29%)	5 (-)	124 (12%)	**860**

* Cases denied in absentia are where the appellant was not present for the hearing.

** Cases referred back to the Director or Administrator to reconsider the original decision in accordance with the directions given by the Tribunal.

*** Other decisions include the following: consent order, no appeal before the Tribunal, appeal out of time, no jurisdiction, matter resolved or withdrawn.

TABLE 8

ODSP APPEALS - TRIBUNAL DECISIONS BY ISSUE & OUTCOME 2009 - 2010

ISSUE	GRANTED	DENIED	DENIED IN ABSENTIA*	REFERRED BACK**	OTHER***	TOTAL
Not Disabled	54%	29%	12%	-	5%	**6,336**
Overpayment	28%	39%	15%	1%	16%	**302**
Assets/Income in Excess	33%	37%	14%	3%	12%	**99**
Community Start-Up Benefit	15%	48%	26%	2%	9%	**92**
Date of Grant	14%	55%	1%	-	21%	**42**
Failure to Provide Information	19%	38%	25%	3%	16%	**32**
Medical Transportation Costs	50%	-	27%	-	23%	**22**
Spousal Related	14%	52%	24%	5%	5%	**21**
Maximum Entitlement	10%	50%	-	-	40%	**10**
Other	21%	41%	19%	1%	18%	**270**
TOTAL	**51%**	**31%**	**12%**	**-**	**6%**	**7,226**

* Cases denied in absentia are where the appellant was not present for the hearing.

** Cases referred back to the Director or Administrator to reconsider the original decision in accordance with the directions given by the Tribunal.

*** Other decisions include the following: consent order, no appeal before the Tribunal, appeal out of time, no jurisdiction, matter resolved or withdrawn.

TABLE 9

OW APPEALS - TRIBUNAL OW DECISIONS BY ISSUE & OUTCOME 2009 - 2010

ISSUE	GRANTED	DENIED	DENIED IN ABSENTIA *	REFERRED BACK **	OTHER ***	TOTAL
Overpayment	30%	37%	22%	-	10%	**249**
Failure to Provide Information	16%	35%	28%	-	20%	**122**
Assets/Income in Excess	17%	48%	24%	3%	9%	**105**
Conditions of Eligibility	10%	46%	35%	-	10%	**92**
Community Start-Up Benefit	26%	26%	26%	2%	57%	**52**
Spousal Related	26%	39%	22%	-	13%	**55**
Job Search and Loss	16%	26%	53%	-	5%	**22**
Employment Assistance	13%	47%	33%	-	7%	**15**
Maximum Entitlement	-	25%	50%	-	25%	**4**
Other	-	43%	46%	-	11%	**144**
TOTAL	**19%**	**39%**	**29%**	**-**	**12%**	**860**

* Cases denied in absentia are where the appellant was not present for the hearing.

** Cases referred back to the Director or Administrator to reconsider the original decision in accordance with the directions given by the Tribunal.

*** Other decisions include the following: consent order, no appeal before the Tribunal, appeal out of time, no jurisdiction, matter resolved or withdrawn.

TABLE 10

TRIBUNAL DECISIONS WHERE APPELLANT REPRESENTED 2009 - 2010

PROGRAM	GRANTED	DENIED	DENIED IN ABSENTIA*	REFERRED BACK**	OTHER***	TOTAL
ODSP	3,131 (65%)	1,380 (29%)	102 (2%)	4 (-)	191 (4%)	**4,808**
OW	91 (43%)	59 (28%)	19 (9%)	1 (-)	43 (20%)	**213**
TOTAL	**3,222 (64%)**	**1,439 (29%)**	**121 (2%)**	**5 (-)**	**234 (5%)**	**5,021**

* Cases denied in absentia are where the appellant was not present for the hearing.

** Cases referred back to the Director or Administrator to reconsider the original decision in accordance with the directions given by the Tribunal.

*** Other decisions include the following: consent order, no appeal before the Tribunal, appeal out of time, no jurisdiction, matter resolved or withdrawn.

TABLE 11

INTERIM ASSISTANCE REQUESTS BY PROGRAM

FISCAL YEAR	ODSP	% OF TOTAL	OWA	% OF TOTAL	TOTAL
2005-2006	1,791	57%	1,369	43%	**3,160**
2006-2007	2,487	70%	1,051	30%	**3,538**
2007-2008	2,359	68%	1,106	32%	**3,465**
2008-2009	2,122	66%	1,080	34%	**3,202**
2009-2010	2,399	67%	1,182	33%	**3,581**

TABLE 12

INTERIM ASSISTANCE DECISIONS BY PROGRAM
2009 - 2010

PROGRAM	GRANTED	% OF TOTAL	DENIED	% OF TOTAL	TOTAL
ODSP	524	22%	1,875	78%	**2,399**
OW	971	82%	211	18%	**1,182**
TOTAL	**1,495**	**42%**	**2,086**	**58%**	**3,581**

* Note: In 2009 - 2010, Interim Assistance requests included 503 requests for extension of interim assistance (ODSP - 212, OW - 291)

TABLE 13

APPEALS BY COUNTY
2009 - 2010

COUNTY	ODSP	OW	TOTAL
Algoma	193	15	**208**
Brant	221	20	**241**
Bruce	38	14	**52**
Chatham-Kent	170	23	**193**
Cochrane	113	14	**127**
Dufferin	20	0	**20**
Durham	307	55	**362**
Elgin	81	20	**101**
Essex	403	80	**483**
Frontenac	165	23	**188**
Grey	82	6	**88**
Haldimand-Norfolk	104	12	**116**
Haliburton	12	2	**14**
Halton	107	16	**123**
Hamilton-Wentworth	665	51	**716**
Hastings	345	42	**387**
Huron	43	3	**46**
Kenora	30	0	**30**
Lambton	105	7	**112**
Lanark	92	8	**100**
Leeds & Grenville	109	9	**118**
Lennox & Addington	52	5	**57**
Manitoulin	15	2	**17**
Middlesex	292	55	**347**
Muskoka	53	9	**62**
Niagara	387	12	**399**
Nippising	100	18	**118**
Northumberland	88	66	**154**
Ottawa-Carleton	604	58	**662**
Oxford	90	9	**99**
Parry Sound	41	2	**43**
Peel	563	95	**658**
Perth	44	3	**47**
Peterborough	169	35	**204**
Prescott & Russell	67	14	**81**

Prince Edward	25	4	**29**
Rainy River	6	1	**7**
Renfrew	79	5	**84**
Simcoe	326	66	**392**
Stormont, Dundas & Glengarry	135	31	**166**
Sudbury	188	19	**207**
Thunder Bay	232	54	**286**
Timiskaming	46	9	**55**
Toronto	2,460	277	**2,737**
Victoria	80	5	**85**
Waterloo	338	38	**376**
Wellington	122	27	**149**
York	394	40	**434**
TOTAL	**10,401**	**1,379**	**11,780**

TABLE 14

APPEALS BY LANGUAGE
2009 - 2010

LANGUAGE	#	%
English	9,649	81.9%
French	166	1.4%
Arabic	247	2.1%
Tamil	177	1.5%
Spanish	164	1.4%
Vietnamese	108	0.9%
Somali	90	0.8%
Other Languages	1,179	10.0%
TOTAL	**11,780**	**100%**

CONTACT INFORMATION

SOCIAL BENEFITS TRIBUNAL OFFICES

TORONTO – HEAD OFFICE
1075 Bay Street, 7th Flr., Toronto, Ontario M5S 2B1
HAMILTON OFFICE
119 King Street West, 6th Flr., Hamilton, Ontario L8P 4Y7
LONDON OFFICE
600 Sanatorium Road, CPRI Location, Morgan Building, 2nd Flr., London, Ontario N6H 3W7
OTTAWA OFFICE
255 Albert Street, 4th Floor, Ottawa, Ontario K1P 6A9

TELEPHONE		FAX
Toronto:	416-326-0978	416-326-5135
TOLL FREE:	1-800-753-3895	

E-MAIL
askSBT@ontario.ca (for general inquiries)
WEBSITE
www.sbt.gov.on.ca

TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

RAPPORT ANNUEL 2009-2010

Available in English

Social Benefits Tribunal

Office of the Chair
1075 Bay Street 7th Floor
Toronto ON M5S 2B1
Fax.: 416-326-5135

Tribunal de l'aide sociale

Bureau du Président
1075, rue Bay – 7e étage
Toronto (Ontario) M5S 2B1
Téléc. : 416 326-5135

Ontario

À L'ATTENTION DE L'HONORABLE MADELEINE MEILLEUR
MINISTRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES
PROVINCE DE L'ONTARIO

Madame la ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel du Tribunal de l'aide sociale pour l'exercice clos le 31 mars 2010.

Le tout respectueusement soumis,

Gary Yee
Président
Tribunal de l'aide sociale

TABLE DES MATIÈRES

1. MESSAGE DU PRÉSIDENT 1

2. MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL 3

3. À PROPOS DU TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE 4

   a. Procédure de gestion des dossiers d'appel du Tribunal de l'aide sociale 5

   b. Organigramme 7

   c. Les membres et leurs régions – 2009-2010 8

4. UN TRIBUNAL RESPONSABLE, PRÉVISIBLE ET PROACTIF 9

5. FAITS SAILLANTS LIÉS À NOS ACTIVITÉS 14

   a. Le point sur nos performances – données statistiques 14

   b. Établissement du calendrier 14

   c. Stratégies d'arbitrage – Dossiers relatifs au Code des droits de la personne 15

   d. Perfectionnement professionnel 16

   e. Mise à jour du système de gestion informatique des dossiers 16

   f. Services en français 17

   g. Initiatives en matière d'accessibilité 18

   h. Communications et implication des parties prenantes 18

6. DÉCISIONS NOTABLES 20

7. TABLEAUX DE DONNÉES STATISTIQUES 29

8. COORDONNÉES 43

MESSAGE DU PRÉSIDENT – GARY YEE

Le Tribunal de l'aide sociale est caractéristique parce qu'il se situe à la croisée de deux mondes, celui de la justice administrative et celui de l'aide sociale. C'est cette convergence qui définit les valeurs et les principes du Tribunal et façonne les rapports particuliers qu'il entretient avec le gouvernement, le public, les parties et les autres intervenants. Elle précise la définition des attentes auxquelles nous sommes tous tenus de répondre. Si nous adoptons tous la même vision fondamentale, nous serons en mesure de construire des bases solides, à partir desquelles nous pourrons évaluer où nous en sommes et apporter les changements nécessaires pour atteindre les buts fixés.

En septembre 2009, en ma qualité de nouveau président, j'ai pu apprécier très rapidement la valeur du dévouement de notre personnel et de nos membres. Je suis très fier d'avoir l'honneur de présider ce Tribunal. Je tiens à saluer le travail de Frank Miclash en tant que président par intérim, et à le remercier pour son soutien à l'occasion de ce passage de relais.

Je souhaite également remercier tous nos intervenants pour leur coopération et leur attitude positive. Il est essentiel de connaître l'opinion de nos parties et de notre conseiller juridique, et il est donc important que nos échanges soient constructifs : c'est l'une des conditions qui nous permettent de progresser vers nos objectifs communs.

Au cours de l'automne 2009, j'ai rencontré des représentants de cliniques d'aide juridique, du ministère et des municipalités de plusieurs régions. En mars 2010, nous avons également organisé une réunion d'importance stratégique avec différentes parties prenantes afin d'évoquer les enjeux liés à l'établissement du calendrier. Afin de stimuler et de pérenniser les relations constructives et les liens de coopération avec le Tribunal de l'aide sociale, nous nous sommes engagés à mettre formellement en place un comité consultatif, qui réunira les représentants des appelants et des intimés pour évoquer des questions de fonctionnement et de procédure. Le Tribunal est déterminé à amplifier les communications permanentes avec ses parties prenantes, comme le démontre la constitution d'une liste de diffusion électronique répertoriant l'adresse électronique de ces dernières. Dans la même optique, notre site Web est désormais mis à jour plus fréquemment, et nous avons prévu de nouvelles visites aux quatre coins de la province.

Au cours de ce nouvel exercice, nous devrons relever de nombreux défis – compressions budgétaires, nombre d'appels en croissance exponentielle –, mais je ferai tout ce qui est en mon pouvoir pour que le Tribunal fasse preuve de souplesse et d'efficacité dans l'accomplissement de son mandat. Le Tribunal passe actuellement en revue les processus d'établissement du calendrier des audiences, et compte mettre en œuvre davantage de dispositifs permettant un règlement anticipé, sans la tenue d'une audience complète. L'un de nos objectifs consiste à être un tribunal prévisible et proactif, capable de répondre à des exigences de qualité et de productivité, et cette mise en œuvre s'inscrit dans cette logique.

Élaborer et mettre à exécution une vision et des attentes communes : telle est l'ambition du Tribunal de l'aide sociale cette année, et j'ai hâte de collaborer avec chacun d'entre vous pour y parvenir.

Gary Yee
Président

MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL – GREG GIBERSON

Le Tribunal de l'aide sociale a relevé de nombreux défis cette année, et la mise à jour de notre système de gestion des dossiers n'était pas des moindres. En décembre 2009, le Tribunal a en effet adopté *MyCaseload*, son nouveau système de gestion des dossiers. Même si cette migration a présenté quelques difficultés, le nouveau système nous donne désormais la possibilité d'améliorer notre prestation de services, tant à l'interne qu'à l'externe. Le Tribunal bénéficie désormais de toute la latitude nécessaire à la mise en œuvre de nouveaux projets informatiques, tels que la numérisation de documents, l'ajout de pièces jointes et le transfert de fichiers par voie électronique. Le déploiement de ces nouveaux outils nous permettra de gagner en efficacité à l'avenir.

Nous sommes déterminés à améliorer nos services à la clientèle, et dans cette optique, le Tribunal soutient la mise en œuvre d'une politique d'accessibilité pour les services à la clientèle. Le Tribunal a également entrepris d'améliorer son fonctionnement organisationnel dans des domaines tels que l'établissement du calendrier, les communications, les stratégies d'arbitrage et sa responsabilité en matière de qualité et de productivité.

Je suis très honoré de coopérer avec des collaborateurs et des membres aussi dévoués et travailleurs. D'autres enjeux nous attendent cette année, et je suis intimement convaincu que le Tribunal continuera à accomplir son mandat avec efficience et efficacité. J'ai hâte de collaborer de nouveau avec vous cette année.

Greg Giberson
Directeur général

À PROPOS DU TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

Le Tribunal de l'aide sociale instruit les appels interjetés par des résidentes et résidents de l'Ontario qui sont en désaccord avec une décision ayant des répercussions sur le montant de leur aide sociale ou sur leur droit à la percevoir. Il a été fondé en 1998 en vertu de la Partie IV de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*. Les appels sont instruits aux termes de cette Loi et de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. Avant que ces lois n'entrent en vigueur, tous les appels étaient instruits par la Commission de révision de l'aide sociale (CRAS) en vertu de la *Loi sur l'aide sociale générale*, de la *Loi sur les prestations familiales* et de la *Loi sur les services de réadaptation professionnelle*.

Le Tribunal instruit des appels partout dans la province de l'Ontario. Ces dossiers impliquent la communication d'éléments d'information d'ordre privé. Pour préserver la confidentialité de ces renseignements, la législation prévoit que tous les appels soient instruits à huis clos. La plupart des appels sont instruits par un jury comprenant un membre unique. Les parties en présence sont l'appelant (la personne qui fait appel de la décision négative d'un bureau du POSPH ou du programme OT) et l'intimé (le directeur du bureau du POSPH ou l'administrateur municipal du programme OT). Le Tribunal peut tenir une audience pour instruire l'affaire, ce qui implique généralement la communication de nouveaux éléments de preuve, dont la déposition de témoins. La législation prévoit que la décision rendue par écrit doit être envoyée aux parties 60 jours après la communication au Tribunal des derniers arguments ou des derniers éléments de preuve.

La majorité des appels interjetés devant le Tribunal concernent des personnes qui estiment correspondre à la définition de « personne handicapée » telle qu'énoncée par la *Loi sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. D'autres appels portent sur des problématiques variées : l'appelant satisfait-il à tous les critères prévus par la *Loi sur le programme Ontario au travail* en ce qui concerne la recherche d'un emploi? L'appelant a-t-il bien déclaré les revenus qu'il perçoit ou d'autres renseignements qu'il est légalement tenu d'indiquer?

Le Tribunal de l'aide sociale n'a pas de lien de dépendance avec le ministère des Services sociaux et communautaires, et rend donc ses sentences arbitrales en toute autonomie. Il comprend un président ou une présidente, des vice-présidents et vice-présidentes, ainsi que des membres qui sont nommés par décret en conseil. Le Tribunal est secondé dans ses travaux par un conseiller ou une conseillère juridique et du personnel administratif.

Il reçoit et instruit environ 12 000 appels par an. Lors de l'exercice 2009-2010, le personnel du tribunal comptait 37 personnes, 25 membres à plein temps et 10 membres à temps partiel. Le personnel administratif exerce au siège du Tribunal, qui est situé à Toronto. Il existe également trois bureaux régionaux, à Ottawa, Hamilton et London, et les appels sont instruits partout en Ontario.

PROCÉDURE DE GESTION DES DOSSIERS D'APPEL DU TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

APPELS REÇUS

- Le Tribunal de l'aide sociale reçoit l'avis d'appel émanant de l'appelant ou de son représentant. L'avis peut être envoyé par courrier, par télécopie, par service de messagerie ou être remis en mains propres.

- Le Tribunal examine les documents relatifs à l'appel pour s'assurer de leur exhaustivité. Un dossier est ensuite créé (au format électronique et en version papier); un accusé de réception est envoyé aux parties et une demande écrite de soumission est envoyée à l'intimé (à savoir le responsable du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées ou l'administrateur municipal du programme Ontario au travail).

GESTION DES DOSSIERS

- Le dossier est examiné et le Tribunal décide s'il y a lieu de demander une aide provisoire. Les appels sont traités conformément à la procédure appropriée – Programme de règlement anticipé, conférence préalable à l'audience ou audience (en personne, au téléphone ou par écrit), et toute problématique relative au *Code des droits de la personne* est identifiée.

- Le Tribunal fixe ensuite une date pour l'audience et confirme l'endroit où celle-ci se tiendra. Un courrier contenant l'avis d'audience est ensuite envoyé à l'appelant (ou à son représentant, le cas échéant) ainsi qu'à l'intimé. La législation stipule que l'avis d'audience doit être envoyé dans les 60 jours qui suivent la réception de l'avis d'appel.

- Toute la documentation ayant trait au dossier est reçue par la poste, par télécopie, par service de messagerie ou en mains propres – documents envoyés par l'appelant, addendas, dossier médical et autres pièces à divulguer, lettres d'autorisation du mandataire, demande de services d'interprétation, demandes relatives aux mesures de sécurité, demandes de modification du calendrier ou d'ajournement, problématiques ayant trait au *Code des droits de la personne*, objections relatives à l'aide provisoire et demandes de prolongation. Le système de gestion des dossiers est ensuite actualisé et réexaminé, et des décisions sont alors prises quant aux mesures de suivi.

- Au cours des trois semaines précédant la date d'audience prévue, les dossiers sont examinés pour vérifier qu'ils sont complets et qu'ils contiennent toutes les pièces nécessaires. Si l'appelant a demandé les services d'un interprète, la présence de celui-ci est confirmée. Les membres reçoivent les dossiers une semaine avant la date d'audience prévue.

L'AUDIENCE

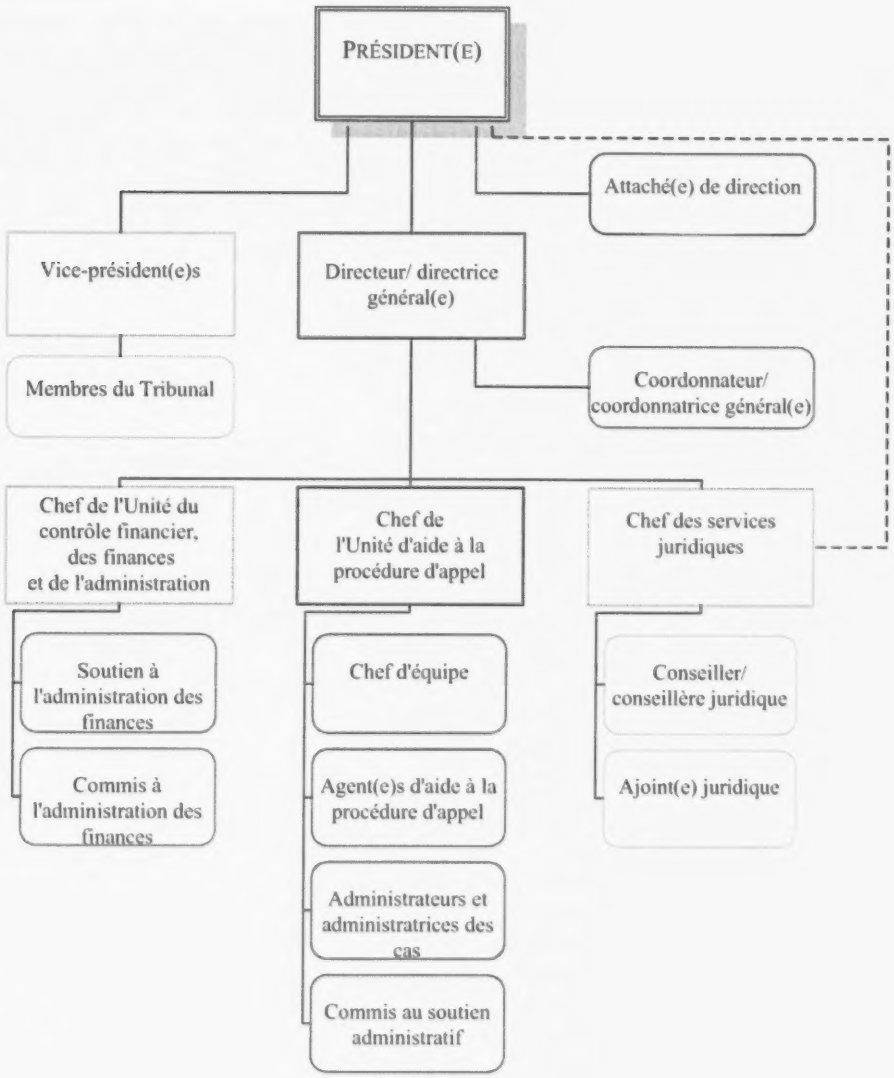
- Lors des appels qui nécessitent une audition verbale, un membre est nommé afin de tenir une audience. L'appelant et tout autre témoin appelé déposent en répondant aux questions adressées par les deux parties, leurs représentants ou un membre du Tribunal. L'intimé peut envoyer un représentant à l'audience ou s'appuyer sur ses mémoires par écrit.

LE JUGEMENT

- À l'issue de l'audience, le membre communique par écrit son jugement et les raisons ayant motivé celui-ci dans les 60 jours prévus par la loi. Ces éléments sont envoyés à l'appelant et à l'intimé par voie postale.

- Le système de gestion des dossiers est actualisé afin que le jugement y figure. Le dossier est ensuite clos, sauf si une demande de réexamen est déposée.

ORGANIGRAMME


PRÉSIDENT(E)
Attaché(e) de direction
Vice-président(e)s
Directeur/ directrice général(e)
Membres du Tribunal
Coordonnateur/ coordonnatrice général(e)
Chef de l'Unité du contrôle financier, des finances et de l'administration
Chef de l'Unité d'aide à la procédure d'appel
Chef des services juridiques
Soutien à l'administration des finances
Commis à l'administration des finances
Chef d'équipe
Agent(e)s d'aide à la procédure d'appel
Administrateurs et administratrices des cas
Commis au soutien administratif
Conseiller/ conseillère juridique
Ajoint(e) juridique

LES MEMBRES ET LEURS RÉGIONS – 2009-2010

PRÉSIDENT Yee, Gary *(Début de mandat : 8 septembre 2009)*
Miclash, Frank *(Fin de mandat en tant que président par intérim : 7 septembre 2009)*

RÉGION DU CENTRE

VICE-PRÉSIDENTE Lee, Mary *(membre à plein temps)*

MEMBRES À PLEIN TEMPS
Brown, Brian
MacGuigan, Janice
Margerrison, Sandra
Murray, William
Mushinski, Marilyn
Purdy, Monica
Shaw, Sherene
Simpson, Richard

MEMBRES À TEMPS PARTIEL
Bahl-Khurana, Kunjana (*Fin de mandat : mai 2009)*
Corey, Roberta
Gladstone, Sydney
Neil, Lynn
Robinson, James

RÉGIONS DU SUD ET DE L'EST

VICE-PRÉSIDENTE Moore, Beverly *(membre à plein temps)*

MEMBRES À PLEIN TEMPS
Buckley-Routh, Helen
Charron, Sylvie
Dudley, Denise
Lebourdais, Linda
Mains, Roslynne
Presseault, Roger (*Fin de mandat : juin 2009)*

MEMBRES À TEMPS PARTIEL
Cabana, Éric (*Fin de mandat : mai 2009)*
Deans, Dorte
Gaon, Kelly
Macchione, Sandra
Walden-Stephan, Rosemary
Wood, Roy
Wronecki, Karol

RÉGIONS DU NORD ET DE L'OUEST

VICE-PRÉSIDENT Murray, Robert*(membre à plein temps)*

MEMBRES À PLEIN TEMPS
Hummelen, Audrey
Ferguson, Nathan
Jurak, Anna
Kershaw, Dawn
McDermott, Carol Anne
Miclash, Frank
Reynolds, Margaret
Riccio, Tony

MEMBRES À TEMPS PARTIEL
Brownlee, John (*Fin de mandat : février 2010)*
Doran, Patrick
Patrick, Bonnie
Schoen, Neal (*Fin de mandat : décembre 2009)*

REMARQUE : Pour consulter la biographie des membres du Tribunal de l'aide sociale, rendez-vous sur la page Web http://www.sbt.gov.on.ca/Page173.aspx

UN TRIBUNAL RESPONSABLE, PRÉVISIBLE ET PROACTIF

L'automne dernier, le président a organisé de nombreuses réunions avec les membres du Tribunal, son personnel, les cliniques d'aide juridique et les représentants du ministère et des administrations municipales. Les questions soulevées par le président peuvent être classées en quatre grandes catégories :

1. Vision et identité
2. Responsabilité en matière de qualité et de productivité
3. Prévisibilité du Tribunal
4. Proactivité du Tribunal

VISION ET IDENTITÉ

La vision du Tribunal est guidée par son identité, qui est définie par le fait que le Tribunal se situe à la croisée de deux mondes – celui de la justice administrative et celui de l'aide sociale.

Le monde de la justice administrative s'appuie sur plusieurs éléments fondamentaux, à savoir :

- Les principes de la justice naturelle et de l'équité, autrement dit, la possibilité d'être entendu par un décideur impartial
- Les relations uniques qu'entretient un tribunal avec le gouvernement, le public et les parties prenantes
- Les caractéristiques attendues de la part d'un tribunal : accessibilité, expertise, simplicité, ponctualité, équité et souplesse.

Le monde de l'aide sociale met l'accent sur certaines valeurs, à savoir :

- La compassion envers les moins privilégiés
- La capacité à comprendre la nature de la pauvreté
- L'obligation de rendre compte des dépenses réalisées avec les fonds publics.

L'identité du Tribunal doit tenir compte du fait que plus de 85 pour cent des dossiers qui lui sont soumis concernent le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Par conséquent, la plupart des dossiers posent la question suivante : l'appelant correspond-il à la définition statutaire de « personne handicapée »? Le Tribunal revoit actuellement sa politique d'accessibilité pour assurer sa conformité avec la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le Tribunal a déjà proposé des formations à propos des problématiques relatives aux déficiences, y compris aux problèmes de santé mentale qui affectent bon nombre des appelants. D'autres formations sont en cours de planification. Pour accomplir son mandat et mettre au point un énoncé de mission probant, le Tribunal doit prendre en compte la prévalence du nombre de dossiers portant sur des questions ayant trait à l'invalidité.

L'identité et la crédibilité d'un tribunal dépendent en grande partie de sa faculté à prendre des décisions en toute indépendance. Dans de nombreux tribunaux, un organe du gouvernement comparaît en tant que plaideur, ce qui exige une relation impartiale et transparente entre le tribunal et le plaideur public. Un protocole d'entente a été finalisé et doit être signé par le président et la ministre des Services sociaux et communautaires. Ce protocole assurera la responsabilisation du Tribunal en tant qu'organisme public, protègera l'indépendance de l'arbitrage du Tribunal et clarifiera les rôles et les responsabilités du président, de la ministre et du ministère.

RESPONSABILITÉ EN MATIÈRE DE QUALITÉ ET DE PRODUCTIVITÉ

Le Tribunal participe activement à la promotion de valeurs telles que la responsabilité, la qualité et la productivité. Il est donc conscient qu'il est important de fixer des objectifs et d'établir des normes en la matière. La gestion du rendement est mise en œuvre au niveau individuel et à l'échelle de l'organisme, et respecte pleinement l'indépendance de l'arbitrage.

Les cadres et leur personnel ont besoin d'outils efficaces pour vérifier que les objectifs sont atteints et pour évaluer les moyens permettant d'améliorer le rendement. Les vice-présidents se sont vu accorder une autorité renforcée et plus de temps pour conseiller et soutenir les membres, administrer leurs régions et apporter leur expertise dans le cadre d'initiatives et de projets à l'échelle du Tribunal. Cela leur a permis de traiter les demandes d'ajournement déposées avant les audiences et de coopérer plus étroitement avec le personnel pour les questions relatives au calendrier. Ils ont également pu réaligner les régions pour modifier la répartition de la charge de travail de façon à la rendre plus équitable et à gagner en efficacité.

Pour renforcer la responsabilité, il est impératif de communiquer avec clarté, de définir des objectifs communs et de mener des consultations constructives, à l'interne comme à l'externe. Dans cette optique, le Tribunal a établi une liste de diffusion électronique avec les conseillers juridiques et d'autres parties prenantes, et met à jour son site Web plus régulièrement. Outre les réunions régionales avec les parties prenantes, le Tribunal a entrepris de constituer formellement un comité consultatif conjoint, pour que chacun

puisse exprimer ses préoccupations et faire part de ses suggestions en ce qui concerne le fonctionnement du Tribunal.

PRÉVISIBILITÉ DU TRIBUNAL

Le Tribunal de l'aide sociale fait partie intégrante d'un système d'aide sociale, et chacun doit comprendre comment chaque rouage de ce système peut affecter les autres. Si le Tribunal parvient à améliorer la prévisibilité de ses décisions et de ses processus, cela aura de nombreux effets positifs sur le déroulement des étapes qui interviennent en amont du système :

- Les décideurs intervenant au stade initial ou au premier palier auront accès à de l'information présentant plus efficacement les motifs et les décisions émanant du Tribunal

- L'évaluation menée par l'appelant (ou par son représentant) afin de décider s'il convient de faire appel sera mieux documentée, car le résultat de l'appel sera plus prévisible

- De même, une fois l'appel interjeté, il devrait être plus facile d'obtenir sa résolution sans passer par une audience (p. ex., par le biais d'une rétractation ou d'un consentement), car le résultat d'une éventuelle audience sera plus prévisible.

En ce qui concerne les questions de procédure, le fait que les processus du Tribunal soient plus prévisibles permettra aux parties de mieux se préparer, et le fait de pouvoir prévoir l'issue probable de l'appel présentera également l'avantage de réduire le nombre de demandes d'ajournement ou autres litiges de procédure.

Pour qu'un tribunal devienne plus prévisible (et donc pour pouvoir bénéficier des avantages susmentionnés), il est nécessaire de renforcer l'uniformité et l'accessibilité des décisions et des processus, mais aussi d'améliorer la communication. Tout comme n'importe quel tribunal tenu de respecter l'indépendance de l'arbitrage de ses membres, le Tribunal de l'aide sociale encourage le recours à des méthodes visant à renforcer l'uniformité (telles que le perfectionnement professionnel ciblé ou des consultations juridiques plus cohérentes à l'interne). Il incite également ses membres à communiquer davantage (par exemple en discutant de scénarios communs en petits groupes régionaux).

PROACTIVITÉ DU TRIBUNAL

Pour un tribunal, l'amélioration de la proactivité a les conséquences suivantes :

- Un plus grand nombre d'initiatives seront prises de façon plus précoce, avant une éventuelle audience
- Le tribunal interviendra plus souvent et contrôlera davantage le processus
- Les parties, le conseiller juridique, le personnel et les membres du tribunal auront davantage de responsabilités et devront répondre à de plus nombreuses attentes.

Plus concrètement, un tribunal proactif :

- gère le flux d'information provenant des parties de sorte que le tribunal reçoive des renseignements utiles tout au long du traitement du dossier
- utilise les premiers éléments d'information reçus, les analyse et les exploite pour attribuer les différents types de dossiers aux processus appropriés
- tente de résoudre autant de dossiers que possible, le plus tôt possible, sans tenir une audience
- élabore et met en œuvre des stratégies d'arbitrage permettant de gérer le volume de travail de façon organisée, efficace et stratégique
- veille à ce que les parties et le tribunal soient prêts pour l'audience, si la tenue d'une audience est nécessaire
- dirige l'audience de façon proactive.

En ce qui concerne les membres, l'accent sera mis sur ce dernier aspect – l'audience proactive. Il s'agit d'une audience au cours de laquelle un membre est pleinement impliqué et s'emploie à :

- identifier les principaux enjeux
- axer le témoignage et les éléments de preuve sur ces enjeux
- coopérer avec les parties et le conseiller juridique pour établir un calendrier et procéder à l'audience dans les délais prévus.

Le Tribunal privilégie l'approche de l'audience proactive; par conséquent, le conseiller juridique doit lui aussi l'adopter. Une audience proactive ne constitue pas seulement une audience plus courte; elle est également plus ciblée et plus équitable. Les conseillers juridiques expérimentés et assurés savent évaluer l'éclairage qu'un membre du tribunal leur donne sur les préoccupations et les problématiques clés, et ils savent également apprécier leur efficacité lorsqu'il s'agit de fournir à un membre les renseignements qu'il désire et dont il a besoin pour prendre une décision appropriée.

FAITS SAILLANTS LIÉS À NOS ACTIVITÉS

RÉSUMÉ DES ACTIVITÉS ENTREPRISES AU COURS DE L'ANNÉE 2009-2010

LE POINT SUR NOS PERFORMANCES – DONNÉES STATISTIQUES

Pour le Tribunal, cette année a été placée sous le signe de la productivité et de la réussite. Au cours de l'exercice 2009-2010, le Tribunal a finalisé plus de 12 500 appels, soit près de 800 de plus que le nombre de nouveaux appels reçus. Le nombre d'appels restant à traiter se situe désormais à un niveau gérable. Le délai d'attente pour une audience est désormais de quatre mois maximum dans de nombreuses régions, et en règle générale, un dossier est traité en moins de dix mois.

Le financement spécial alloué pendant deux ans au recrutement de huit membres à temps partiel supplémentaires a été très utile, et nous remercions les nombreux membres et collaborateurs qui ont contribué à cette réussite. Toutefois, le Tribunal doit toujours faire face à certaines difficultés dues aux pressions budgétaires et à un volume de travail élevé.

Pour en savoir plus, veuillez vous reporter aux tableaux statistiques détaillés du présent rapport à partir de la page 29.

ÉTABLISSEMENT DU CALENDRIER

Au cours de la dernière partie de l'exercice, nous nous sommes penchés sur les pratiques du Tribunal en matière d'établissement du calendrier. Le Tribunal a privilégié une approche favorisant la prévisibilité du calendrier. Il s'agit :

- de veiller à ce que toutes les plages du calendrier soient mises à profit, de sorte que chaque créneau disponible soit utilisé pour tenir une audience (le nombre d'audiences par région est établi en fonction du nombre de membres)
- de limiter les modifications apportées au calendrier (p. ex., pour des raisons internes ou administratives)
- de réduire le nombre d'ajournements.

Dans un premier temps, le Tribunal s'est penché sur les priorités de planification des différents types de dossiers. Ainsi, après avoir consulté les représentants des appelants et des intimés, le Tribunal a décidé que dans le cas des dossiers des personnes faisant appel d'une décision les déclarant non invalides au titre du POSPH, il était nécessaire de prévoir trois à quatre mois entre l'avis d'audience ou les observations du directeur et la date de l'audience. Puisqu'il existe un règlement qui interdit d'ajourner une audience pour obtenir des rapports médicaux supplémentaires, les appelants disposeront ainsi d'un délai

suffisant pour recueillir des preuves médicales supplémentaires avant la date de l'audience.

Outre les initiatives prévues pour améliorer la prévisibilité du calendrier, l'une des priorités les plus pressantes du Tribunal consiste à acquérir les capacités et outils technologiques permettant de créer un plus grand nombre de dossiers électroniques, et ainsi réduire le volume de papier utilisé par le Tribunal, qu'il s'agisse de photocopies, d'envois par télécopie ou de services de messagerie. Le Tribunal reçoit souvent plus de 1 500 pages de documents télécopiés par jour, ce qui se traduit par des retards dans la circulation des documents au format papier et des délais dans le traitement des dossiers.

En 2010-2011, la première partie de l'exercice sera consacrée à l'amélioration de la prévisibilité du calendrier, et nous comptons ensuite aborder les sujets du règlement anticipé des dossiers et de l'état de préparation avant l'audience.

STRATÉGIES D'ARBITRAGE – DOSSIERS RELATIFS AU CODE DES DROITS DE LA PERSONNE

Le Tribunal de l'aide sociale s'est vu confier plus de 500 dossiers dans lesquels les appelants avancent que la loi régissant les allocations pour régime spécial enfreint le *Code des droits de la personne*. Plutôt que de se contenter de planifier ces dossiers au cas par cas, le Tribunal a décidé de mettre en place une stratégie permettant de traiter ces questions. À cette fin, nous avons sollicité l'aide de nos parties prenantes. Nous avons organisé une réunion avec les représentants du Tribunal, du gouvernement et des cliniques d'aide juridique. Bien que le projet soit pour l'instant à l'état d'ébauche, le Tribunal a hâte de travailler avec ces parties prenantes afin de classer ces dossiers en catégories et de les gérer de façon à les résoudre avec efficience et efficacité. La stratégie du Tribunal sera fondée sur la décision rendue dans l'arrêt clé concernant l'affaire *Ball* v. *Ontario (Community and Social Services)*, 2010 HRTO 360. Cette affaire a été instruite par le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et publiée en février 2010. Elle offre un cadre de référence pour traiter les dossiers relatifs aux allocations pour régime spécial dans le contexte des droits de la personne.

Le Tribunal a également reçu de nombreux appels concernant la disposition communément appelée « refus de soutien pour dépendance » de l'article 5(2) de la LPOSPH. La décision rendue par le Tribunal en 2006 dans l'affaire *Tranchemontagne* considérait que cette disposition était en contravention avec le *Code des droits de la personne*. Cette décision a été confirmée par la Cour divisionnaire dans sa décision de 2009, *Ontario (Director, Ontario Disability Support Program)* v. *Tranchemontagne*, 95 O.R. (3e) 327. Le directeur du POSPH a fait appel de cette décision devant la Cour d'appel, et au 31 mars 2010, aucune décision n'avait été rendue. Par conséquent, le Tribunal traite les dossiers semblables à celui de l'affaire *Tranchemontagne* conformément à la décision rendue par la Cour divisionnaire.

La majorité des questions faisant référence au *Code des droits de la personne* actuellement examinées par le Tribunal sont soulevées par des appels interjetés dans le

contexte du régime spécial ou pour refus de soutien pour dépendance. Néanmoins, ces questions sont également soulevées dans de nombreux autres dossiers, notamment à propos des prestations pour l'établissement d'un nouveau domicile dans la collectivité, des prestations obligatoires pour besoins particuliers, des problèmes liés aux revenus, des prestations discrétionnaires, du défaut de fournir des renseignements, des paiements excédentaires et des coûts du logement. Un certain nombre de ces dossiers en sont déjà aux audiences de deuxième niveau, et en cas de remise en question, ces décisions sont confirmées par la Cour divisionnaire. Certaines des décisions rendues par le Tribunal dans les dossiers faisant référence au *Code* sont mises en évidence dans le présent rapport annuel (section relative aux décisions notables).

PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Selon le Tribunal, il est prioritaire de proposer un perfectionnement professionnel continu et en temps opportun à ses membres et à son personnel. Outre l'importance accordée à la formation, le Tribunal reconnaît qu'il est important pour ses membres et son personnel d'avoir la possibilité de se rencontrer et d'échanger des éléments d'information à propos de questions juridiques et stratégiques. Presque toutes les formations sont dispensées à l'interne par l'unité juridique du Tribunal. Les membres et le personnel peuvent s'y inscrire en fonction de leurs besoins.

En juin 2009, des membres du Tribunal issus de tout l'Ontario se sont réunis à Toronto pour assister à une formation annuelle de deux jours. Par la suite, d'autres formations ont été organisées sous la forme d'une série de brèves téléconférences et de rencontres régionales. La formation prodiguée abordait de très nombreux thèmes juridiques, administratifs et procéduraux, notamment sur les procédures appliquées par le Tribunal s'agissant des normes de services à la clientèle, des enjeux relatifs au *Code des droits de la personne*, des procédures de règlement anticipé, des mises à jour législatives, des évolutions importantes en matière de jurisprudence, des nouveautés dans le traitement des dossiers relatifs à la toxicomanie, de l'évaluation de la crédibilité et des ajournements.

MISE À JOUR DU SYSTÈME DE GESTION INFORMATIQUE DES DOSSIERS

L'équipe du projet de mise en œuvre du Tribunal de l'aide sociale, qui associait cadres et membres du personnel, a été fondée il y a deux ans pour formuler des recommandations sur la conception du système de gestion informatique des dossiers, et sur les modalités de sa mise à niveau. En décembre 2009, le Tribunal a adopté MyCaseload, son nouveau système de gestion des dossiers. Même si cette migration a présenté quelques difficultés, le nouveau système offre désormais au Tribunal la possibilité d'améliorer la prestation de services, tant à l'interne qu'à l'externe. Le Tribunal bénéficie désormais de toute la latitude nécessaire à la mise en œuvre de nouveaux projets informatiques, tels que la numérisation de documents, l'ajout de pièces jointes et le transfert de fichiers par voie électronique.

SERVICES EN FRANÇAIS

Le Tribunal de l'aide sociale et ses parties prenantes peuvent témoigner que l'année écoulée a été très chargée et productive, notamment en ce qui concerne un certain nombre d'enjeux relatifs à la prestation de services en français. Une précédente plainte reçue par l'intermédiaire du Commissariat aux services en français a trouvé une issue satisfaisante. Grâce au soutien de l'Unité des services en français du ministère, le Tribunal a pu réexaminer tous les aspects de son fonctionnement et élaborer un plan stratégique pour améliorer sa capacité à fournir des services en français.

L'année dernière, les membres et le personnel du Tribunal ont reçu une formation soulignant à quel point il est important de fournir à tous les participants une égalité d'accès aux services, ainsi que des services égaux. Le Tribunal a revu à la hausse le nombre de ses collaborateurs bilingues et continuera à recruter des employés bilingues et qualifiés à l'avenir.

Le Tribunal revoit régulièrement ses pratiques et ses procédures et s'emploie continuellement à trouver des moyens lui permettant d'améliorer sa prestation de services en français.

INITIATIVES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

Le gouvernement de l'Ontario a adopté deux textes de loi, à savoir la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui visent à rendre les biens, services et installations de la province accessibles à chaque Ontarienne et Ontarien. Ces lois viennent s'ajouter au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui abordent l'accessibilité de façon plus générale.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, sont entrées en vigueur le 1er janvier 2009. Il s'agit de la première norme d'accessibilité créée en vertu de la LAPHO. Le Tribunal a élaboré une politique relative à ses propres normes de services à la clientèle afin de se conformer à la norme d'ici au 1er janvier 2010.

La Politique sur les services à la clientèle du Tribunal de l'aide sociale est disponible sur le site Web du Tribunal, et peut également être obtenue dans d'autres formats sur simple demande auprès de nos services.

Le Tribunal s'engage à toujours fournir ses services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées, et à les rendre accessibles au plus grand nombre de personnes possible, y compris aux personnes handicapées. Le Tribunal vise à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à ses services et à leur permettre de tirer profit des mêmes services que les autres participants et participantes, aux mêmes endroits, et d'une façon semblable.

COMMUNICATIONS ET IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

Le président accorde une importance prioritaire à la qualité des communications et à l'orientation constructive des consultations, à l'interne comme à l'externe. Afin de faciliter l'envoi de ses communiqués, le Tribunal a constitué une liste de diffusion électronique incluant l'adresse des représentants et d'autres parties prenantes. Le Tribunal a également pris des dispositions pour que les mises à jour de son site Web interviennent beaucoup plus régulièrement. Le Tribunal a organisé de nombreuses réunions avec les parties prenantes de Toronto et d'autres régions, y compris une séance commune très productive qui s'est tenue le 1er mars 2010 sur le thème de l'établissement du calendrier, et à laquelle assistaient des cliniques d'aide juridique ainsi que des représentants des intimés. Le Tribunal a entrepris de constituer un comité consultatif de façon formelle pour que chaque partie prenante puisse exprimer ses préoccupations et faire part de ses suggestions sur le fonctionnement du Tribunal.

DÉCISIONS NOTABLES

Aux termes de la législation sur l'aide sociale, les décisions du Tribunal de l'aide sociale peuvent être portées en appel devant la Cour supérieure de justice de l'Ontario (Cour divisionnaire) sur des questions de droit. Il n'est pas nécessaire d'obtenir l'autorisation de la Cour pour interjeter appel.

La partie qui n'est pas satisfaite de la décision rendue par la Cour divisionnaire peut, sur autorisation, la porter devant la Cour d'appel de l'Ontario. Enfin, la décision rendue par cette dernière peut, sur autorisation, faire l'objet d'un appel devant la Cour suprême du Canada.

De plus, toute partie à une audience d'un tribunal peut demander la révision judiciaire d'une décision du tribunal comportant une question liée à la procédure ou à la compétence de ce dernier.

Cette année, la Cour divisionnaire a rendu plusieurs décisions très intéressantes qui ont contribué à renforcer la jurisprudence régissant le travail du Tribunal.

DÉCISIONS NOTABLES DE LA COUR

Director, Ontario Disability Support Program v. Ansell, dossier de la Cour divisionnaire n° 781-08, février 2010

Revenus – Les pensions alimentaires pour enfants ordonnées par la Cour ne constituent pas un revenu

La question centrale sur laquelle s'est penchée la Cour consistait à savoir si le Tribunal avait eu raison de juger qu'une ordonnance de versement de pension alimentaire pour enfants ne constitue pas *[traduction libre]* « un paiement au nom de ou à l'avantage de l'enfant » au sens de la loi, et ne constitue donc pas un revenu.

La majorité de la Cour s'est déclarée d'accord et a jugé que les pensions alimentaires pour enfants sont prévues pour permettre aux enfants dont les parents se sont séparés de continuer à bénéficier d'un niveau de vie conforme aux ressources financières de chacun de leurs parents. Il serait contradictoire et inéquitable de donner au terme « revenu » une interprétation qui permettrait aux enfants issus de familles non séparées de bénéficier d'un niveau de vie conforme aux ressources financières de leurs deux parents sans qu'aucune déduction soit apportée aux prestations au titre du POSPH, mais qui imposerait une déduction aux familles séparées percevant une pension alimentaire pour enfants. Tout l'objectif de la pension alimentaire pour enfants est de garantir que le niveau de vie demeure équivalent pour tous les enfants, dans la mesure du possible. Aux termes de l'article 37(1) de la POSPH, Règlement 222/98, tel que modifié, la pension alimentaire pour enfants n'est pas considérée comme un revenu. Le directeur a demandé l'autorisation

d'interjeter appel de la décision devant la Cour d'appel. À l'heure où nous publions ce rapport, cette autorisation n'avait pas encore été obtenue.

Barnes v. Ontario (Social Benefits Tribunal), 96 Admin. L.R. (4e) 243

Avis de pratique n°2 – Demandes de réexamen – La décision d'autoriser une demande de réexamen n'implique pas l'obligation de fournir les raisons de cette décision

Cette demande de révision judiciaire contestait la pratique du Tribunal consistant à ne donner aucune raison pour expliquer l'autorisation d'une demande de réexamen, et à fournir un nombre limité de raisons pour justifier le rejet d'une telle requête. La Cour divisionnaire a confirmé le processus de réexamen du Tribunal, en jugeant que cette pratique n'était pas inéquitable sur le plan procédural. La décision d'autoriser une demande de réexamen ne constitue pas une décision définitive, et n'a donc pas d'influence notable sur les droits des parties – en conséquence de quoi, elle n'est pas assujettie à une obligation de fournir des raisons.

Larromana v. Director, Ontario Disability Support Program, dossier de la Cour divisionnaire n° 343/09, 23 février 2010

Compte tenu de la déficience, il n'est pas discriminatoire de fournir des prestations aux personnes les moins favorisées afin de les aider à pallier ce désavantage, mais de ne pas fournir de telles prestations à toutes les personnes présentant un degré d'invalidité

Le Tribunal a déterminé que la définition du terme « personne handicapée » au sens de l'article 4(1) de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*, c'est-à-dire une définition plus restrictive de ce terme que celle qu'en donne le *Code des droits de la personne*, n'établissait pas une discrimination contre l'appelant.

La Cour divisionnaire a corroboré cette décision et a jugé que *[traduction libre]* « en ce qui concerne ce point de droit, le Tribunal a correctement établi que les prestations d'invalidité prévues par la Loi sur le POSPH font partie d'un programme visant à améliorer les conditions de vie d'un groupe défavorisé, et n'est pas discriminatoire au seul motif que le groupe bénéficiant de cet avantage n'est pas aussi étendu que le groupe correspondant à la définition de "personne handicapée" au sens du *Code*. Compte tenu de la déficience, il n'est pas discriminatoire de fournir des prestations aux personnes les moins favorisées afin les aider à pallier ce désavantage, mais de ne pas fournir de telles prestations à toutes les personnes présentant un degré d'invalidité. »

DÉCISIONS NOTABLES DU TRIBUNAL

Enfant à charge – Résidence dans le même lieu d'habitation – Coût du logement (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0911-09874)

Les parents de l'appelante ont la garde de son fils. En raison de la dégradation de sa relation avec ses parents, l'appelante a demandé la garde exclusive de l'enfant. Elle a communiqué au chargé de dossier du programme Ontario au travail une lettre de son avocat qui indique que si l'appelante se voit accorder la garde exclusive de son fils et sa résidence principale, il lui faudra résider dans un logement disposant d'une deuxième chambre pour l'enfant. Les prestations perçues par l'appelante au titre du coût du logement ont donc été revues à la hausse pour lui permettre de se loger dans une habitation comportant deux chambres. Par la suite, une ordonnance sur consentement a été établie, qui accordait la garde de l'enfant à ses grands-parents et donnait à l'appelante un droit de visite, qui incluait des visites pour la nuit selon le choix de l'enfant. Une convention écrite privée a été ensuite conclue entre l'appelante et ses parents, qui précisait que l'appelante devait fournir à l'enfant sa propre chambre, des vêtements et des jouets dans le cadre de ses visites pour la nuit. L'administrateur du programme Ontario au travail a réduit le montant des subventions accordées à l'appelante au titre du coût du logement, attendu que l'enfant n'était pas à sa charge, puisqu'il ne résidait pas avec elle. Le Tribunal a jugé que l'administrateur était dans son droit – la formulation de l'ordonnance sur consentement était claire et les circonstances factuelles ne suggéraient pas que l'enfant résidait chez sa mère. Bien que le Tribunal ait reconnu qu'un enfant vivant dans une famille séparée a souvent plusieurs lieux de résidence, tel n'était pas le cas pour cet enfant. Même si l'appelante s'entretenait avec son fils presque tous les jours et qu'elle était consultée à propos des décisions importantes le concernant, son lieu de résidence n'était en aucun cas celui de l'enfant – il n'y avait pas de contact régulier, constant et continu, et aucune indication ne permettait de penser que ce contact allait en s'intensifiant – et l'enfant fréquentait clairement le foyer de sa mère en tant que visiteur.

Incarcération du parent seul soutien de famille – Enfant à charge de 13 ans non admissible à une aide à titre personnel (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0908-07154)

L'appelant recevait une aide à titre personnel et pour son enfant âgé de 13 ans, qui était à sa charge. L'administrateur a été subséquemment informé que l'appelant avait été incarcéré pendant plusieurs mois. En conséquence, il a estimé que l'appelant avait perçu des paiements excédentaires, attendu que l'appelant n'était pas admissible à une aide lors d'une détention dans un établissement de détention licite et que son fils de 13 ans était non admissible à titre personnel. Pendant la période de détention de l'appelant, l'enfant a été confié à une voisine qui, conformément aux instructions de l'appelant, encaissait les chèques, payait le loyer et achetait de la nourriture et d'autres produits de première nécessité pour l'enfant. L'administrateur a présenté que le seul moyen pour l'enfant de continuer à recevoir une aide financière pendant la période de détention de son père était subordonné à une entente relative à des soins temporaires, en vertu de l'article 10 de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail*. Le Tribunal a confirmé que l'appelant

avait perçu des paiements excédentaires, mais a jugé que cet excédent ne devait pas être recouvré sur l'aide allouée à l'appelant, attendu que la voisine qui s'était occupée du fils de celui-ci avait communiqué avec le bureau du programme Ontario au travail pour leur demander de l'aide, et n'avait pas été informée qu'elle pouvait présenter une demande d'aide pour soins temporaires. Le Tribunal a estimé que cette voisine avait clairement agi dans le meilleur intérêt de l'enfant au vu des circonstances, et que ce faisant, elle avait concrètement satisfait aux critères régissant l'entente relative à des soins temporaires.

Paiements excédentaires perçus en raison d'un défaut de fournir des renseignements – L'appelante a remboursé les paiements excédentaires parce qu'elle était préoccupée par une enquête judiciaire en instance, puis a interjeté appel pour contester les paiements excédentaires et demander une ordonnance de remboursement des sommes versées (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0807-06184)

Le recouvrement des paiements excédentaires a été imposé à l'appelante en raison d'un défaut de fournir des renseignements concernant son admissibilité à l'aide perçue – à savoir si son actif, ses revenus et ceux d'autres personnes résidant chez elle. Les autorités compétentes ont demandé à l'appelante de fournir ces renseignements, en lui donnant un préavis considérable s'agissant des éléments demandés et du motif de la demande, ainsi qu'un délai suffisamment important pour lui permettre de fournir ces éléments. Le Tribunal a pu établir que même si l'anglais n'est pas la langue maternelle de l'appelante, celle-ci comprenait la nature de la demande et qu'elle n'y pas obtempéré. Le Tribunal a appliqué les principes de *Rea* v. *Administrator*, 79 O.R. (3e) 583 (C.A.) – l'obligation d'une personne à fournir les renseignements et l'attestation de ceux-ci pour déterminer son admissibilité à l'aide est *[traduction libre]* « le pivot de l'ensemble des mécanismes de la loi » – et a jugé que l'appelante n'avait pas rempli l'obligation statutaire consistant à fournir les renseignements permettant à l'administrateur de déterminer son admissibilité continue à l'aide. Bien qu'aucune accusation au pénal n'ait été formulée, le dossier a été transmis aux autorités policières locales. L'appelante était soucieuse de son statut d'immigration en instance et a payé l'intégralité des 46 000 dollars correspondant au recouvrement des paiements excédentaires. Le Tribunal a jugé que les circonstances de l'appel ne présentaient aucun élément justifiant l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire favorable à une exemption de paiement.

Audience ajournée à deux reprises – Circonstances exceptionnelles – Le représentant juridique demande l'aide du Bureau du Tuteur et curateur public en raison des problèmes de capacité de l'appelante (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0804-03704)

Le problème soumis au Tribunal consistait à déterminer si l'appelante pouvait être considérée comme « personne handicapée » en vertu de l'article 4(1) de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. L'avocat de l'appelante n'avait pas reçu d'instructions l'autorisant à poursuivre la procédure en l'absence de l'appelante, et celle-ci refusait de se rendre disponible aux dates prévues pour son audience. L'avocat de l'appelante s'est présenté devant le Tribunal à deux reprises à l'occasion d'audiences prévues, et a sollicité des ajournements, attendu qu'il ne parvenait

pas à obtenir des instructions de la part de l'appelante. La grand-mère de l'appelante a indiqué que le comportement de cette dernière continuait à se dégrader en raison de l'aggravation de ses troubles mentaux, à savoir des hallucinations auditives qui ont conduit l'appelante à être admise à l'hôpital à plusieurs reprises du fait d'agissements particulièrement irrationnels. L'audience a été ajournée pendant six mois pour que l'avocat ait la possibilité de solliciter l'aide du Bureau du Tuteur et curateur public.

Aide pour soins temporaires – Il convient d'évaluer au cas par cas ce qui constitue une entente temporaire – La notion de « courte durée » doit être déterminée en fonction de la situation personnelle (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0812-10389)

Une aide pour soins temporaires a été accordée aux appelants, chargés de la garde de leur petit-fils. Au bout de 11 ans, cette aide a été annulée. Le Tribunal a déterminé que l'administrateur avait commis une erreur en mettant un terme à l'aide pour soins temporaires. La nature temporaire d'une situation au sens de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail* doit être interprétée en fonction de la situation personnelle, et non sur la base d'une période arbitraire. Dans ce dossier, toutes les parties s'étaient mises d'accord, et l'entente de garde stipulait que la garde de l'enfant serait de nouveau confiée à son père si celui-ci guérissait de sa toxicomanie. À l'époque où les grands-parents ont accepté la garde de l'enfant, ils pensaient qu'il s'agirait d'une situation à court terme et d'une solution temporaire dans le meilleur intérêt de l'enfant. Leurs intentions n'ont jamais changé. Les appelants ne sont pas les parents de cet enfant. Ce sont ses grands-parents, et ils ont bien conscience que cet enfant est celui de quelqu'un d'autre. Ils ont l'espoir qu'un jour, la relation de l'enfant et de son père pourra se construire. Ils espèrent toujours que la situation de leur propre fils s'arrangera et qu'il pourra de nouveau assumer son rôle de père.

Le transfert d'actif sur un compte en fiducie à la suite de la perception d'un legs testamentaire constituait une cession dans le cadre de l'évaluation de l'admissibilité à l'aide sociale – L'objectif du compte en fiducie était de garantir l'admissibilité de l'appelant à l'aide sociale au titre du POSPH après la perception des fonds (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0811-09925)

L'appelant a reçu un diagnostic de schizophrénie en 1978 et a perçu des prestations d'invalidité, initialement en vertu de la *Loi sur les prestations familiales*, puis en vertu de la *Loi de 1997 sur le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées*. L'oncle de l'appelant lui a transmis une partie de son patrimoine (217 000 dollars) sous forme de legs testamentaire. L'appelant a autorisé sa sœur à gérer ces fonds en son nom. Cette dernière a consulté un avocat et a placé la somme sur un compte en fiducie. Elle était la fiduciaire de ce compte et la seule personne habilitée à utiliser les fonds au bénéfice de l'appelant, à qui elle remettait 400 dollars par mois. Le directeur a été informé de l'existence de ce legs et a déterminé que des paiements excédentaires avaient été versés pendant trois ans. Le Tribunal a confirmé la décision du directeur – un actif doit constituer un bien en liquide et accessible – et en l'occurrence, le Tribunal a établi que tel était bien le cas. Le don testamentaire n'incluait aucune disposition empêchant l'appelant d'accéder directement aux fonds – de fait, il a reçu un chèque d'un montant de 217 000

dollars. C'est seulement après la réception du chèque que l'appelant et sa sœur ont cherché un moyen pour empêcher que les fonds soient dilapidés et qu'ils jouent sur les prestations d'invalidité perçues tous les mois par l'appelant. Bien que le contrat de fiducie indique que celui-ci avait été établi conformément aux dispositions du legs testamentaire, aucun élément du legs ne lui conférait une telle autorité. Le contrat de fiducie prévoyait que le compte en fiducie ne peut pas être révoqué par l'appelant, ce qui implique que l'appelant est l'auteur ou le disposant du compte, et non son oncle. Cette interprétation a été étayée par un document concernant le compte en fiducie, qui avait été signé par l'appelant et dans lequel l'appelant prenait acte de toutes les modalités relatives au compte en fiducie et les approuvait.

Actif – Les toiles remises en consignation à une galerie d'art ne constituent pas un actif tant qu'elles n'ont pas été vendues (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0804-03273)

L'administrateur a déterminé que l'appelant n'était pas admissible à l'aide sociale, car son actif dépassait la limite autorisée – en réponse à des demandes d'information concernant son travail de peintre, l'appelant a déclaré que son travail était en consignation dans une galerie, et que cette galerie avait estimé la valeur des toiles à 37 900 dollars. Le Tribunal a fondé sa décision sur celle prise par la Cour divisionnaire dans l'affaire *Guy* v. *Ontario Works* (2001), 201 D.L.R. (4e) 752, et qui indique que *[traduction libre]* « les concepts de liquidité et d'accessibilité orientent fortement le sens que le Tribunal tente de donner au terme "actif". [...] Si l'actif n'est pas liquide, accessible ou les deux, il ne devrait pas être considéré comme un actif lors des calculs visant à déterminer l'admissibilité à l'aide. » L'actif de l'appelant n'était pas en liquide ou accessible. L'appelant a tenté d'obtenir un prêt bancaire et la banque a refusé de considérer ces toiles comme des garanties. Au jour de l'audience, seules deux toiles avaient été vendues et la galerie avait restitué le reste des œuvres à l'appelant, qui les entrepose désormais dans son garage. Le Tribunal a jugé que tant qu'elles ne seraient pas vendues, ces œuvres ne pourraient pas être considérées comme un actif dans le cadre de l'évaluation de l'admissibilité à l'aide sociale.

Personne handicapée – L'invalidité se définit fondamentalement sur le plan médical (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0905-03886)

Le psychologue qui a réalisé le rapport sur l'état de la santé et le rapport sur les activités de la vie quotidienne a validé une condition – graves troubles de la scolarité en raison d'obstacles linguistiques – et une déficience associée – l'appelant est incapable de lire et d'écrire en anglais. Le Tribunal a déterminé que cette déficience n'était pas liée à une incapacité mentale, mais qu'il s'agissait plutôt d'une réaction relativement normale au stress lié au fait de vivre dans un nouveau pays sans pouvoir communiquer dans la langue qui y est parlée. L'incapacité de l'appelant à lire ou à écrire en anglais, telle que confirmée par le psychologue, ne constitue pas fondamentalement un problème médical, car elle n'est pas due à un problème fonctionnel ou structurel de l'organisme, mais découle essentiellement du faible niveau d'instruction de l'appelant et de sa connaissance insuffisante de la langue anglaise.

Les paiements versés directement à un locateur par un tiers au nom d'une personne bénéficiant des prestations du programme Ontario au travail constituent des revenus – Le fait de considérer ces paiements comme des revenus et de réduire en conséquence le montant de l'aide financière de base n'enfreint pas le* Code des droits de la personne *de l'Ontario (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0808-06569)

Les parents de l'appelant aidaient celui-ci à régler son loyer et payaient une partie de ses coûts de logement mensuels directement au locateur. L'administrateur a considéré ces paiements comme des revenus. L'appelant a fait valoir que l'inclusion des contributions de ses parents et la réduction correspondante de l'aide qui lui était fournie au titre du logement étaient injustifiées et constituaient des infractions au titre du *Code des droits de la personne.* Il a allégué que l'Agence du revenu du Canada ne considère pas ces sommes comme des revenus – elles sont réservées à la location d'un logement. L'appelant a invoqué des extraits d'un rapport de la Commission ontarienne des droits de la personne portant sur des problèmes systémiques relatifs au logement locatif et à l'accès au logement et a avancé que le fait que l'administrateur ne puisse pas répondre à ses besoins en matière de logement constituait un défaut de prestation de services. Le Tribunal a déterminé que l'administrateur avait correctement interprété les dispositions relatives aux revenus en considérant comme des revenus les sommes payées par les parents de l'appelant directement à celui-ci – il s'agissait de paiements faits au nom d'un membre d'un groupe de prestataires. Le Tribunal a rejeté l'argument invoqué en vertu du *Code* parce que l'appelant n'a pas pu démontrer que son problème était lié à des motifs énumérés, et qu'il n'existait aucun élément prouvant que l'appelant avait fait l'objet d'une discrimination sur la base d'un quelconque motif énuméré dans le *Code.*

L'appelant recevait une prestation discrétionnaire pour couvrir le coût de ses lunettes, mais a fait valoir qu'aux termes du* Code des droits de la personne *de l'Ontario, la politique d'aide sociale établit une discrimination contre les adultes – il n'existait aucune décision de l'administrateur à prendre en compte par le Tribunal et par conséquent, aucune question réelle ne restait à débattre entre les parties (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0805-04438)

L'appelant avait demandé une aide pour financer l'achat de lunettes prescrites sur ordonnance. Dans un premier temps, cette requête avait été rejetée. À l'issue d'une procédure de révision interne et à la suite de la communication de renseignements médicaux annexes, un bon avait été remis à l'appelant. L'appelant a interjeté appel auprès du Tribunal, en alléguant que puisque la mise à disposition des lunettes prescrites sur ordonnance est une prestation obligatoire dans le cas des enfants et une prestation discrétionnaire dans le cas des adultes, la politique d'aide sociale établissait une discrimination fondée sur l'âge. Il souhaitait que le Tribunal ordonne que la mise à disposition de lunettes prescrites sur ordonnance dans le cadre du programme Ontario au travail devienne une prestation obligatoire pour tous les bénéficiaires de l'aide sociale, quel que soit leur âge.

Le Tribunal a jugé que sa compétence à prendre en compte et à appliquer le *Code* se limite aux questions qui lui sont concrètement soumises – sa compétence s'agissant du

Code n'élargit pas la compétence matérielle ou son pouvoir réparateur. Dans ce dossier, aucune question réelle ne restait à débattre entre les parties – la demande de l'appelant visant la fourniture de lunettes avait été accordée et par conséquent, il n'existait aucune décision de l'administrateur à prendre en compte par le Tribunal.

L'appelant a remis en question la politique de sa municipalité s'agissant de l'admissibilité aux prestations discrétionnaires accordées pour des prothèses dentaires - il avait reçu la prestation et il n'existait donc aucune décision de l'administrateur à prendre en compte par le Tribunal – aucune question réelle ne restait à débattre entre les parties – la politique contestée a été abrogée avant l'audience; il n'y avait donc pas lieu de faire appel à la compétence du Tribunal pour réviser cette politique – le tribunal le plus adéquat pour juger les demandes de recours déposées par l'appelant était le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario – la Commission ontarienne des droits de la personne a obtenu la qualité d'intervenant (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0707-08819)

L'appelant, un bénéficiaire du POSPH, a demandé la prise en charge de ses prothèses dentaires. Il a été orienté vers le bureau local du programme Ontario au travail afin de déposer une demande de prestations discrétionnaires. Cette demande a été rejetée – la politique OT municipale prévoyait que les prestations discrétionnaires pour la pose de prothèses dentaires soient réservées aux personnes prenant part à des activités de soutien à la recherche d'emploi dans le but de s'affranchir de l'aide sociale. L'appelant a interjeté appel devant le Tribunal de l'aide sociale, a subi une intervention chirurgicale dentaire et a obtenu ses prothèses dentaires par l'entremise du Programme de soutien de l'emploi du POSPH. La municipalité locale a abrogé sa politique avant l'audience devant le Tribunal. L'appelant a poursuivi sa procédure de contestation pour discrimination aux termes de l'article 34(1) du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et a déposé de nombreux recours en vertu de l'article 45.2, y compris des ordonnances pour que l'administrateur mette un terme à cette politique discriminatoire, et que tous les particuliers obtiennent des prestations discrétionnaires, ainsi que des dommages-intérêts.

La principale contestation de l'appelant visait la politique qui refusait aux personnes handicapées et aux bénéficiaires inaptes au travail des prestations pour la pose de prothèses dentaires. Le Tribunal a estimé qu'il n'avait pas compétence pour examiner la contestation de l'appelant. La politique contestée ayant été abrogée, il n'était plus nécessaire de déterminer si sa compétence s'agissant du *Code* lui permettait de se prononcer sur la nature potentiellement discriminatoire de la politique et le cas échéant, d'évaluer l'étendue de son pouvoir réparateur. Le Tribunal a en outre jugé qu'il n'avait pas compétence pour examiner le cadre législatif fourni aux agents de mise en œuvre pour déterminer leurs critères d'admissibilité individuels pour ce qui a trait aux prestations discrétionnaires. La capacité à se prononcer sur des questions de droit ne va pas nécessairement de pair avec la capacité d'appliquer des principes juridiques sortant du cadre législatif habilitant du Tribunal. Étant donné la nature des recours déposés par l'appelant, il ne se trouvait malheureusement pas devant le bon tribunal – il lui aurait fallu déposer une demande en vertu de l'article 34 devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Avis de pratique n° 6 – Procédure à suivre pour les questions ou contestations relatives aux droits de la personne – avis écrit de contestation au cours du processus d'appel (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0704-04843)

L'*Avis de pratique n° 6 – Procédure à suivre pour les questions ou contestations relatives aux droits de la personne* du Tribunal stipule qu'une partie qui entend soulever une contestation aux termes du *Code des droits de la personne* doit déposer un avis écrit de contestation au moment du dépôt de son appel auprès du Tribunal ou pendant le processus d'appel. Le Tribunal a déterminé qu'un appelant satisfaisait à l'exigence précisant qu'une contestation relative aux droits de la personne peut être soulevée au cours du processus d'appel, quand ledit appelant a donné un avis écrit concernant son intention de soulever une contestation aux termes du *Code* dans une lettre fournie avec sa demande de réexamen. Le Tribunal a cité et invoqué le jugement rendu par la Cour suprême du Canada dans *Tranchemontagne c. Ontario (Directeur du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées)*, 42 Admin L.R. (4e) 104, dans lequel la Cour a observé que « le fait d'encourager les tribunaux administratifs à exercer leur compétence pour trancher les questions touchant aux droits de la personne favorise la réalisation de l'objectif louable de rapprocher la justice des citoyens » mais que « pour être efficaces, les recours en matière de droits de la personne doivent être accessibles. » Le Tribunal a observé que dans le même esprit, un certain degré de souplesse doit être accordé en ce qui concerne les modalités autorisées par le Tribunal pour la présentation d'un avis écrit.

Avis de pratique n° 6 – Procédure à suivre pour les questions ou contestations relatives aux droits de la personne – Avis écrit de contestation pendant le processus d'appel - Absence de renseignements – La teneur des décisions du tribunal n'entre pas dans le cadre de compétence du Code (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0510-08309R)

L'*Avis de pratique n° 6 – Procédure à suivre pour les questions ou contestations relatives aux droits de la personne* du Tribunal stipule qu'une partie qui entend soulever une contestation aux termes du *Code des droits de la personne* doit déposer un avis écrit de contestation au moment du dépôt de son appel auprès du Tribunal ou pendant le processus d'appel. Le processus d'appel inclut le droit d'un appelant à demander un réexamen de la décision du Tribunal, et par conséquent, une question relative aux droits de la personne soulevée dans le cadre d'une demande de réexamen est conforme aux exigences de l'Avis de pratique.

La teneur d'une décision du Tribunal ne se situe pas dans le cadre de compétence du *Code*, et une contestation pour discrimination ne constitue pas un moyen secondaire de faire appel d'une décision du Tribunal – même si l'appelant a présenté sa demande comme une contestation pour discrimination aux termes du *Code*, l'idée-force de la demande était que le Tribunal avait commis une erreur en ne repérant pas que les déficiences étaient substantielles et que la décision du Tribunal jugeant que l'appelant n'était pas une personne handicapée était à l'origine de la discrimination.

Le Tribunal n'a pas compétence pour statuer sur la majorité des questions relatives aux droits de la personne et il y avait une absence de renseignements (dossier du Tribunal de l'aide sociale n° 0603-02193R)

Bien que le Tribunal n'ait pas jugé les contestations de l'appelant aux termes du *Code* comme futiles et vexatoires, il a établi qu'il n'avait pas compétence à statuer sur la plupart des questions soulevées dans l'appel – plusieurs sortaient du cadre de l'audience puisqu'elles étaient liées à des décisions antérieures concernant l'admissibilité de l'appelant au programme Ontario au travail, qui ne constituaient pas l'objet de l'instance – plusieurs avaient déjà été étudiées lors d'audiences antérieures du Tribunal de l'aide sociale, et de nombreux recours étaient possibles pour contester ces décisions; cette audience particulière n'était donc pas le tribunal approprié pour les étudier – de nombreuses demandes visaient à obtenir des recours qui dépassent la compétence du Tribunal. Le fait que le Tribunal puisse appliquer le *Code* pour prendre une décision n'inclut pas la compétence d'accorder des recours qui sont du ressort du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario en vertu de l'article 45.2 du *Code*. S'agissant de la demande de l'appelant alléguant que la décision de l'administrateur constituait une discrimination à son égard, le Tribunal a établi que bien que l'appelant en ait eu plusieurs fois la possibilité, il n'avait pas fourni de renseignements à l'appui de sa demande, que la contestation constituait une allégation, et qu'aucun élément de preuve ni fait ne formait le fondement de la demande.

TABLEAUX DE DONNÉES STATISTIQUES

1. RÉSUMÉ 30
2. APPELS MENÉS À TERME AVEC OU SANS AUDIENCE 31
3. APPELS SELON LE PROGRAMME 32
4. APPELS SELON LE PROGRAMME ET LA DÉCISION RENDUE AU PREMIER PALIER 33
5. APPELS AUX TERMES DU POSPH SELON LA QUESTION EN LITIGE 34
6. APPELS AUX TERMES DU PROGRAMME OT SELON LA QUESTION EN LITIGE 35
7. DÉCISIONS DU TRIBUNAL SELON LE RÉSULTAT 36
8. APPELS AUX TERMES DU POSPH – DÉCISIONS DU TRIBUNAL SELON LA QUESTION EN LITIGE ET LE RÉSULTAT 37
9. APPELS AUX TERMES DU PROGRAMME OT – DÉCISIONS DU TRIBUNAL OT SELON LA QUESTION EN LITIGE ET LE RÉSULTAT 38
10. DÉCISIONS DU TRIBUNAL OÙ L'APPELANT ÉTAIT REPRÉSENTÉ 39
11. DEMANDES D'AIDE PROVISOIRE SELON LE PROGRAMME 40
12. DÉCISIONS D'AIDE PROVISOIRE SELON LE PROGRAMME 40
13. APPELS SELON LE COMTÉ 41
14. APPELS SELON LA LANGUE 42

TABLEAU 1

RÉSUMÉ

EXERCICE	ADMISSION	MENÉ À TERME	DOSSIERS RESTANT À TRAITER À LA FIN DE L'EXERCICE	TEMPS DE TRAITEMENT DU DOSSIER (EN MOIS)
2005-2006	9 798	11 583	7 311	9,4
2006-2007	13 926	10 516	10 721	8,6
2007-2008	12 700	11 729	11 692	9,4
2008-2009	11 669	13 716	9 645	10,6
2009-2010	11 780	12 565	8 860	9,8

Remarques :

1. L'année financière commence le 1er avril et se termine le 31 mars.
2. Les dossiers restant à traiter incluent tous les dossiers en attente (appel reçu, mais aucune décision finale rendue à ce jour).
3. Le financement supplémentaire a permis d'accroître la productivité pour l'exercice 2009-2009 et une partie de l'exercice 2010-2010.

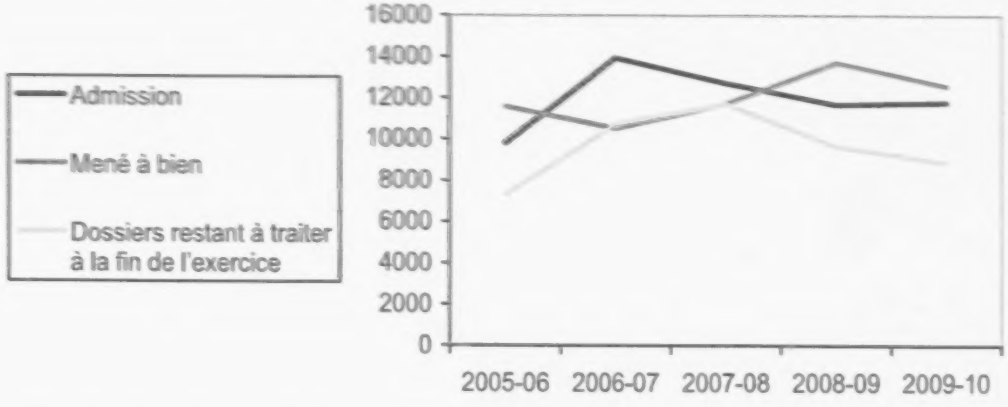


TABLEAU 2

APPELS MENÉS À TERME AVEC OU SANS AUDIENCE

EXERCICE	MENÉ À TERME SANS AUDIENCE	% DU TOTAL DES APPELS MENÉS À TERME	MENÉ À TERME AVEC AUDIENCE**	% DU TOTAL DES APPELS MENÉS À TERME
2005-2006	3 953	34 %	7 630	66 %
2006-2007	4 433	42 %	6 083	58 %
2007-2008	4 257	36 %	7 472	64 %
2008-2009	4 818	35 %	8 898	65 %
2009-2010	4 478	36 %	8 062	64 %

* Les appels menés à terme sans audience par le Tribunal incluent : les appels réglés sans audience à la suite du consentement de l'intimé ou de la rétractation de l'appelant (par exemple après une procédure de règlement anticipé), les demandes de réexamen non accordées, une non-communication de la part de l'appelant, les appels hors compétence, d'autres raisons administratives.

** Les appels menés à terme à la suite d'une audience incluent les décisions communiquées après une audience de réexamen.

TABLEAU 3

APPELS SELON LE PROGRAMME

EXERCICE	POSPH	% DU TOTAL	PROGRAMME OT	% DU TOTAL	TOTAL
2005-2006	7 847	80 %	1 951	20 %	**9 798**
2006-2007	12 253	88 %	1 673	12 %	**13 926**
2007-2008	11 120	88 %	1 580	12 %	**12 700**
2008-2009	10 113	87 %	1 556	13 %	**11 669**
2009-2010	10 401	88 %	1 379	12 %	**11 780**

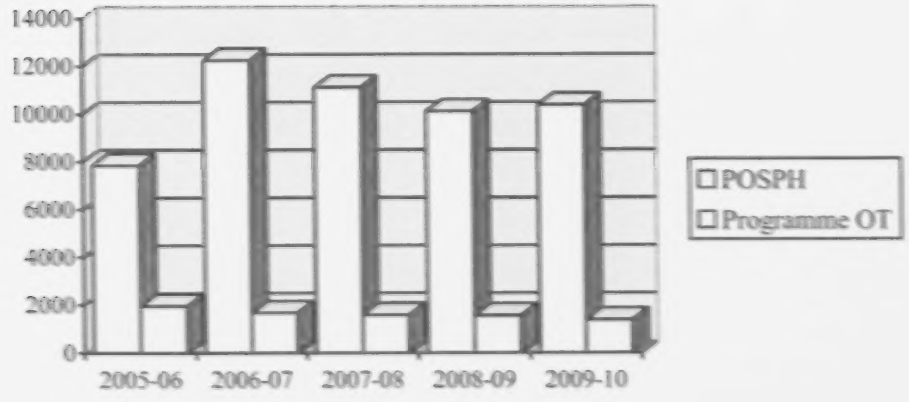
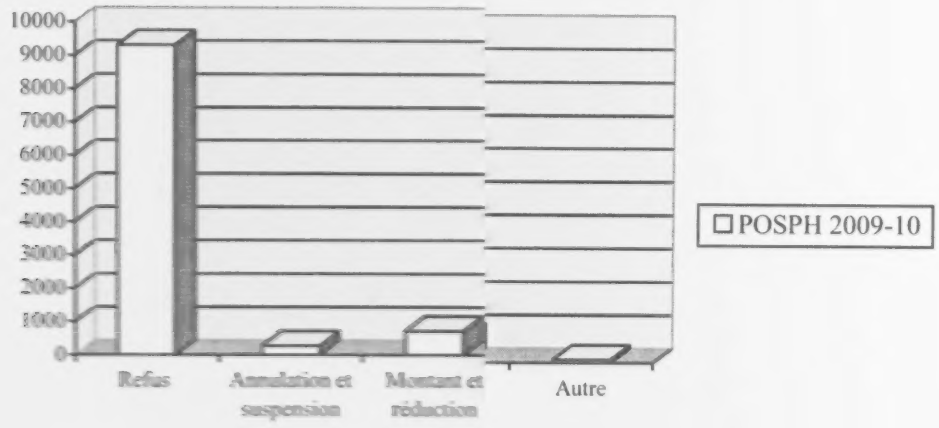


TABLEAU 4

APPELS SELON LE PROGRAMME ET LA DÉCISION RENDUE AU PREMIER PALIER 2009-2010

PROGRAMME	REFUS	ANNULATION ET SUSPENSION	MONTANT ET RÉDUCTION	AUTRE	TOTAL
POSPH	9 316 (89 %)	271 (3 %)	718 (7 %)	96 (1 %)	**10 401**
Programme OT	385 (28 %)	511 (37 %)	467 (34 %)	16 (1 %)	**1 379**
TOTAL	**9 701 (82 %)**	**782 (7 %)**	**1 185 (10 %)**	**112 (1 %)**	**11 780**



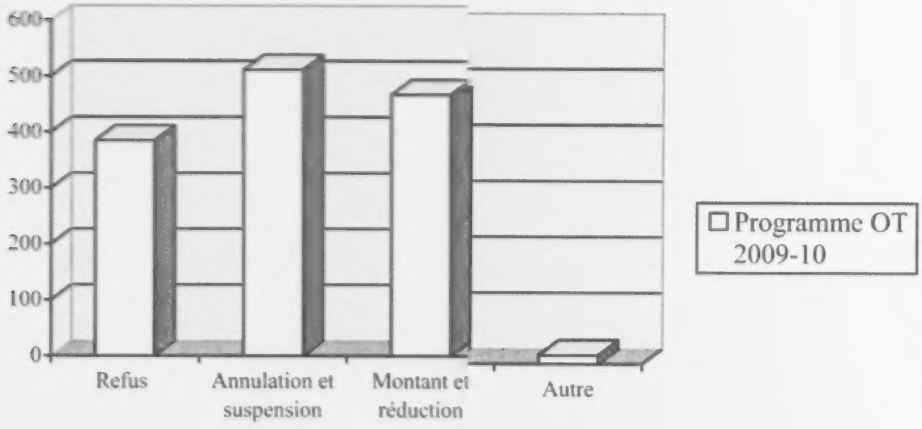


TABLEAU 5

APPELS AUX TERMES DU POSPH SELON LA QUESTION EN LITIGE 2009-2010

QUESTION EN LITIGE	NOMBRE D'APPELS	% DU TOTAL
Personne non handicapée	8 817	84,8 %
Paiement excédentaire	437	4,2 %
Prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile	170	1,6 %
Revenus en excès	145	1,4 %
Défaut de fournir des renseignements	111	1,1 %
Frais de transport pour raisons médicales	88	0,8 %
Actif excédentaire	70	0,7 %
Régime spécial	70	0,7 %
Date d'entrée en vigueur du versement	65	0,6 %
Prestations obligatoires pour besoins particuliers	65	0,6 %
Conditions d'admissibilité	31	0,3 %
Prestation pour réparations domiciliaires	28	0,3 %
Coûts du logement	28	0,3 %
Enfants qui ont un handicap grave	24	0,2 %
Autre	252	2,4 %
TOTAL	**10 401**	**100 %**

TABLEAU 6

APPELS AUX TERMES DU PROGRAMME OT SELON LA QUESTION EN LITIGE 2009-2010

QUESTION EN LITIGE	NOMBRE D'APPELS	% DU TOTAL
Paiement excédentaire	363	26,3 %
Défaut de fournir des renseignements	239	17,3 %
Conditions d'admissibilité	132	9,6 %
Revenus en excès	121	8,8 %
Prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile	80	5,8 %
Question liée au conjoint	73	5,3 %
Actif excédentaire	63	4,6 %
Défaut de recherche de ressources financières	42	3,0 %
Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario	22	1,6 %
Groupe de prestataires	20	1,5 %
Coûts du logement	18	1,3 %
Disposition d'actif/de revenus	16	1,2 %
Absence du conjoint	14	1 %
Démission/licenciement	13	0,9 %
Aide pour soins temporaires	12	0,9 %
Autre	151	10,9 %
TOTAL	**1 379**	**100 %**

TABLEAU 7

DÉCISIONS DU TRIBUNAL SELON LE RÉSULTAT

EXERCICE	ACCUEILLI	REJETÉ	REJETÉ *IN ABSENTIA* *	RENVOYÉ **	AUTRE ***	TOTAL
2005-2006	4 053 (55 %)	1 743 (24 %)	1 132 (15 %)	15 (-)	466 (6 %)	7 409
2006-2007	3 124 (53 %)	1 407 (24 %)	971 (16 %)	23 (-)	361 (6 %)	5 886
2007-2008	4 241 (57 %)	1 637 (22 %)	1 140 (16 %)	10 (-)	360 (5 %)	7 388
2008-2009	4 479 (52 %)	2 017 (23 %)	1 565 (18 %)	15 (-)	566 (7 %)	8 642
2009-2010	3 824 (47 %)	2 553 (32 %)	1 138 (14 %)	19 (-)	552 (7 %)	8 086

2009 - 2010

PROGRAMME	ACCUEILLI	REJETÉ	REJETÉ *IN ABSENTIA* *	RENVOYÉ **	AUTRE ***	TOTAL
POSPH	3 662 (51 %)	2 225 (31 %)	897 (12 %)	14 (-)	428 (6 %)	**7 226**
Programme OT	162 (19 %)	328 (38 %)	241 (29 %)	5 (-)	124 (12 %)	**860**

* Les cas rejetés *in absentia* sont ceux où l'appelant n'assistait pas à l'audience.

** Il s'agit des cas renvoyés au directeur ou à l'administrateur afin qu'il réexamine la décision originale en appel conformément aux directives données par le Tribunal.

*** Autres décisions, soit notamment : ordonnance sur consentement, appel ne pouvant être interjeté devant le Tribunal, appel interjeté après le délai, hors compétence, question réglée ou retirée.

TABLEAU 8

APPELS AUX TERMES DU POSPH – DÉCISIONS DU TRIBUNAL SELON LA QUESTION EN LITIGE ET LE RÉSULTAT 2009-2010

QUESTION EN LITIGE	ACCUEILLI	REJETÉ	REJETÉ *IN ABSENTIA* *	RENVOYÉ **	AUTRE ***	TOTAL
Personne non handicapée	54 %	29 %	12 %	-	5 %	**6 336**
Paiement excédentaire	28 %	39 %	15 %	1 %	16 %	**302**
Actif/revenu excédentaire	33 %	37 %	14 %	3 %	12 %	**99**
Prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile	15 %	48 %	26 %	2 %	9 %	**92**
Date d'entrée en vigueur du versement	14 %	55 %	1 %	-	21 %	**42**
Défaut de fournir des renseignements	19 %	38 %	25 %	3 %	16 %	**32**
Frais de transport pour raisons médicales	50 %	-	27 %	-	23 %	**22**
Question liée au conjoint	14 %	52 %	24 %	5 %	5 %	**21**
Montant maximal	10 %	50 %	-	-	40 %	**10**
Autre	21 %	41 %	19 %	1 %	18 %	**270**
TOTAL	**51 %**	**31 %**	**12 %**	**-**	**6 %**	**7 226**

* Les cas rejetés *in absentia* sont ceux où l'appelant n'assistait pas à l'audience.

** Il s'agit des cas renvoyés au directeur ou à l'administrateur afin qu'il réexamine la décision originale en appel conformément aux directives données par le Tribunal.

*** Autres décisions, soit notamment : ordonnance sur consentement, appel ne pouvant être interjeté devant le Tribunal, appel interjeté après le délai, hors compétence, question réglée ou retirée.

TABLEAU 9

APPELS AUX TERMES DU PROGRAMME OT – DÉCISIONS DU TRIBUNAL OT SELON LA QUESTION EN LITIGE ET LE RÉSULTAT 2009-2010

QUESTION EN LITIGE	ACCUEILLI	REJETÉ	REJETÉ *IN ABSENTIA* *	RENVOYÉ **	AUTRE ***	TOTAL
Paiement excédentaire	30 %	37 %	22 %	-	10 %	**249**
Défaut de fournir des renseignements	16 %	35 %	28 %	-	20 %	**122**
Actif/revenu excédentaire	17 %	48 %	24 %	3 %	9 %	**105**
Conditions d'admissibilité	10 %	46 %	35 %	-	10 %	**92**
Prestation pour l'établissement d'un nouveau domicile	26 %	26 %	26 %	2 %	57 %	**52**
Question liée au conjoint	26 %	39 %	22 %	-	13 %	**55**
Recherche et perte d'emploi	16 %	26 %	53 %	-	5 %	**22**
Aide à l'emploi	13 %	47 %	33 %	-	7 %	**15**
Montant maximal	-	25 %	50 %	-	25 %	**4**
Autre	-	43 %	46 %	-	11 %	**144**
TOTAL	**19 %**	**39 %**	**29 %**	**-**	**12 %**	**860**

* Les cas rejetés *in absentia* sont ceux où l'appelant n'assistait pas à l'audience.

** Il s'agit des cas renvoyés au directeur ou à l'administrateur afin qu'il réexamine la décision originale en appel conformément aux directives données par le Tribunal.

*** Autres décisions, soit notamment : ordonnance sur consentement, appel ne pouvant être interjeté devant le Tribunal, appel interjeté après le délai, hors compétence, question réglée ou retirée.

TABLEAU 10

DÉCISIONS DU TRIBUNAL OÙ L'APPELANT ÉTAIT REPRÉSENTÉ 2009-2010

PROGRAMME	ACCUEILLI	REJETÉ	REJETÉ *IN ABSENTIA* *	RENVOYÉ **	AUTRE ***	TOTAL
POSPH	3 131 (65 %)	1 380 (29 %)	102 (2 %)	4 (-)	191 (4 %)	**4 808**
Programme OT	91 (43 %)	59 (28 %)	19 (9 %)	1 (-)	43 (20 %)	**213**
TOTAL	**3 222 (64 %)**	**1 439 (29 %)**	**121 (2 %)**	**5 (-)**	**234 (5 %)**	**5 021**

* Les cas rejetés *in absentia* sont ceux où l'appelant n'assistait pas à l'audience.

** Il s'agit des cas renvoyés au directeur ou à l'administrateur afin qu'il réexamine la décision originale en appel conformément aux directives données par le Tribunal.

*** Autres décisions, soit notamment : ordonnance sur consentement, appel ne pouvant être interjeté devant le Tribunal, appel interjeté après le délai, hors compétence, question réglée ou retirée.

TABLEAU 11

DEMANDES D'AIDE PROVISOIRE SELON LE PROGRAMME

EXERCICE	POSPH	% DU TOTAL	LOI SUR LE PROGRAMME OT	% DU TOTAL	TOTAL
2005-2006	1 791	57 %	1 369	43 %	**3 160**
2006-2007	2 487	70 %	1 051	30 %	**3 538**
2007-2008	2 359	68 %	1 106	32 %	**3 465**
2008-2009	2 122	66 %	1 080	34 %	**3 202**
2009-2010	2 399	67 %	1 182	33 %	**3 581**

TABLEAU 12

DÉCISIONS D'AIDE PROVISOIRE SELON LE PROGRAMME 2009-2010

PROGRAMME	ACCUEILLI	% DU TOTAL	REJETÉ	% DU TOTAL	TOTAL
POSPH	524	22 %	1 875	78 %	**2 399**
PROGRAMME OT	971	82 %	211	18 %	**1 182**
TOTAL	**1 495**	**42 %**	**2 086**	**58 %**	**3 581**

* Remarque : Au cours de l'exercice 2009-2010, les demandes d'aide provisoire incluaient 503 demandes pour prolongation de l'aide provisoire (POSPH : 212 demandes; programme OT : 291)

TABLEAU 13

APPELS SELON LE COMTÉ
2009-2010

COMTÉ	POSPH	PROGRAMME OT	TOTAL
Algoma	193	15	**208**
Brant	221	20	**241**
Bruce	38	14	**52**
Chatham-Kent	170	23	**193**
Cochrane	113	14	**127**
Dufferin	20	0	**20**
Durham	307	55	**362**
Elgin	81	20	**101**
Essex	403	80	**483**
Frontenac	165	23	**188**
Grey	82	6	**88**
Haldimand-Norfolk	104	12	**116**
Haliburton	12	2	**14**
Halton	107	16	**123**
Hamilton-Wentworth	665	51	**716**
Hastings	345	42	**387**
Huron	43	3	**46**
Kenora	30	0	**30**
Lambton	105	7	**112**
Lanark	92	8	**100**
Leeds et Grenville	109	9	**118**
Lennox et Addington	52	5	**57**
Manitoulin	15	2	**17**
Middlesex	292	55	**347**
Muskoka	53	9	**62**
Niagara	387	12	**399**
Nippissing	100	18	**118**
Northumberland	88	66	**154**
Ottawa-Carleton	604	58	**662**
Oxford	90	9	**99**
Parry Sound	41	2	**43**
Peel	563	95	**658**
Perth	44	3	**47**
Peterborough	169	35	**204**
Prescott et Russell	67	14	**81**

Prince Edward	25	4	**29**
Rainy River	6	1	**7**
Renfrew	79	5	**84**
Simcoe	326	66	**392**
Stormont, Dundas et Glengarry	135	31	**166**
Sudbury	188	19	**207**
Thunder Bay	232	54	**286**
Timiskaming	46	9	**55**
Toronto	2 460	277	**2 737**
Victoria	80	5	**85**
Waterloo	338	38	**376**
Wellington	122	27	**149**
York	394	40	**434**
TOTAL	**10 401**	**1 379**	**11 780**

TABLEAU 14

APPELS SELON LA LANGUE
2009 - 2010

LANGUE	#	%
Anglais	9 649	81,9 %
Français	166	1,4 %
Arabe	247	2,1 %
Tamoul	177	1,5 %
Espagnol	164	1,4 %
Vietnamien	108	0,9 %
Somali	90	0,8 %
Autres langues	1 179	10 %
TOTAL	**11 780**	**100 %**

COORDONNÉES

BUREAUX DU TRIBUNAL DE L'AIDE SOCIALE

TORONTO – SIÈGE
1075, rue Bay, 7e étage, Toronto (Ontario) M5S 2B1
BUREAU DE HAMILTON
119, rue King Ouest, 7e étage, Hamilton (Ontario) L8P 4Y7
BUREAU DE LONDON
600 Sanatorium Road, CPRI (Child and Parent Resource Institute), édifice Morgan, 2e étage, London (Ontario) N6H 3W7
BUREAU D'OTTAWA
255, rue Albert, 4e étage, Ottawa (Ontario) K1P 6A9

TÉLÉPHONE		TÉLÉCOPIE
Toronto :	416 326-0978	416 326-5135
NUMÉRO SANS FRAIS :	1 800 753-3895	

COURRIEL
askSBT@ontario.ca (pour les questions d'ordre général)
SITE WEB
www.sbt.gov.on.ca